SIEMENS

Siemens Healthcare IM & CP

LifeNet : Votre portail Internet intuitif et interactif

Guide d'utilisation

Answers for Life *

(*) Des réponses pour la vie

Chère Cliente, Cher client,

Bienvenue sur le tutorial Siemens LifeNet

Cette interface intuitive et interactive vous permet de piloter votre base installée Siemens avec la possibilité de :

- Créer des demandes d'intervention : tickets.
- De suivre leur état d'avancement, depuis la création du ticket jusqu'à sa clôture.
- De télécharger les rapports d'intervention techniques et applicatifs.
- De visualiser les interventions planifiées : de maintenance préventive ou de formation.
- Si vous êtes administrateur, vous pourrez mettre à jour votre base installée avec la possibilité de personnaliser le nom de votre équipement (« Mon nom d'équipement ») ou de préciser sa localisation géographique (« Service »).

Cette interface est accessible à n'importe quel moment, à partir d'un simple accès Internet, ceci en utilisant votre mot de passe et votre identifiant personnel.

Ce document vous présente les fonctionnalités disponibles et comment les utiliser pour exploiter au mieux LifeNet.

Nous vous remercions de votre fidélité.

Team LifeNet

Siemens Healthcare IM & CP
Département Service Clients

1 CONNEXION À LIFENET 4
1.1 Réception du mot de passe 4
1.2 Comment se connecter ? 4
1.3 Page d'accueil LifeNet 6
2 PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS MODULES 7
2.1 Mes installations Siemens 7
2.1.1 Accéder aux informations de mes équipements Siemens 7
2.1.1.1 Page de l'équipement : 7
2.1.1.2 Aperçu : 7
2.1.1.3 Rendez-vous planifiés : 9
2.1.1.4 Informations système : 10
2.1.1.5 Contrat(s) : 11
2.1.1.6 Historique des tickets : 12
2.1.2 Utilisation des filtres 13
2.2 Mon profil 14
2.3 Créer un favori 17
2.4 Quand utiliser les filtres et quand utiliser la fonction « Mon profil » ? 18
3 REPLANIFIER UNE INTERVENTION PROGRAMMÉE 19
4 CRÉER UN TICKET DE DEMANDE D'INTERVENTION 20
4.1 Créer un ticket à partir de la page d'accueil 20
4.2 Créer un ticket à partir de la page « Mes installations Siemens » 25
5 DEMANDER LA DÉSACTIVATION D'UN ÉQUIPEMENT 25
6 RECHERCHER UN ÉQUIPEMENT 26
7 EXTRACTION DE DONNÉES 27
7.1 Extraire les données de mon équipement 27
7.2 Extraire les données des rendez-vous planifiés 28
7.3 Extraire la liste d'historique des tickets 28
7.4 Extraire la liste de mes installations Siemens 28
8 CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR 29
9 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES 31
9.1 Accès aux rapports Utilisation Management et Virus Protection 31
10 FAQ 33

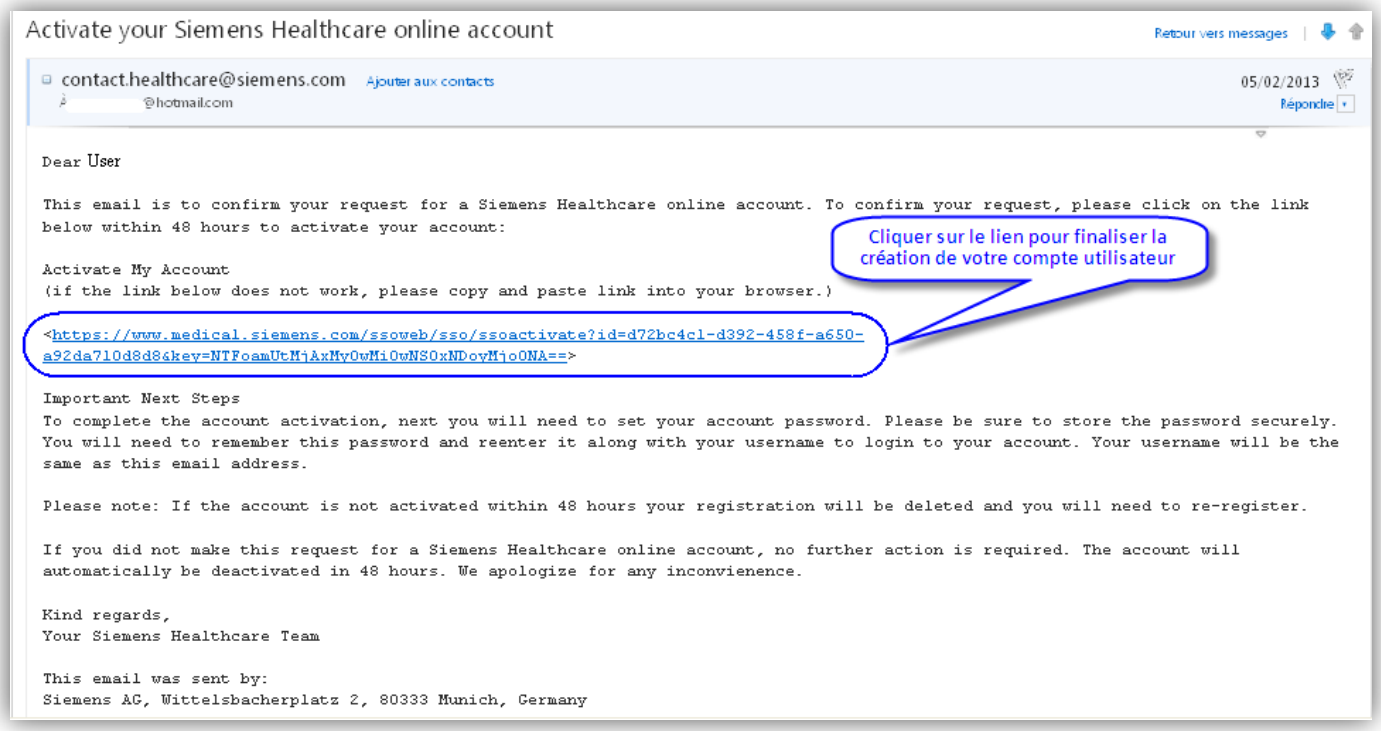
1 Connexion à LifeNet

En tant qu'administrateur LifeNet de votre établissement, il vous suffit d'activer le compte, qui a été créé par Siemens, à partir du lien d'activation transmis par mail.

1.1 Réception du mot de passe

Vous avez reçu dans votre messagerie un message de contact.healthcare@siemens.com

Si vous ne trouvez pas ce courriel, merci de vérifier dans vos SPAMs. Si il n'y est pas, veuillez contacter votre service informatique afin d'autoriser la réception des messages provenant de l'adresse ci-dessus.



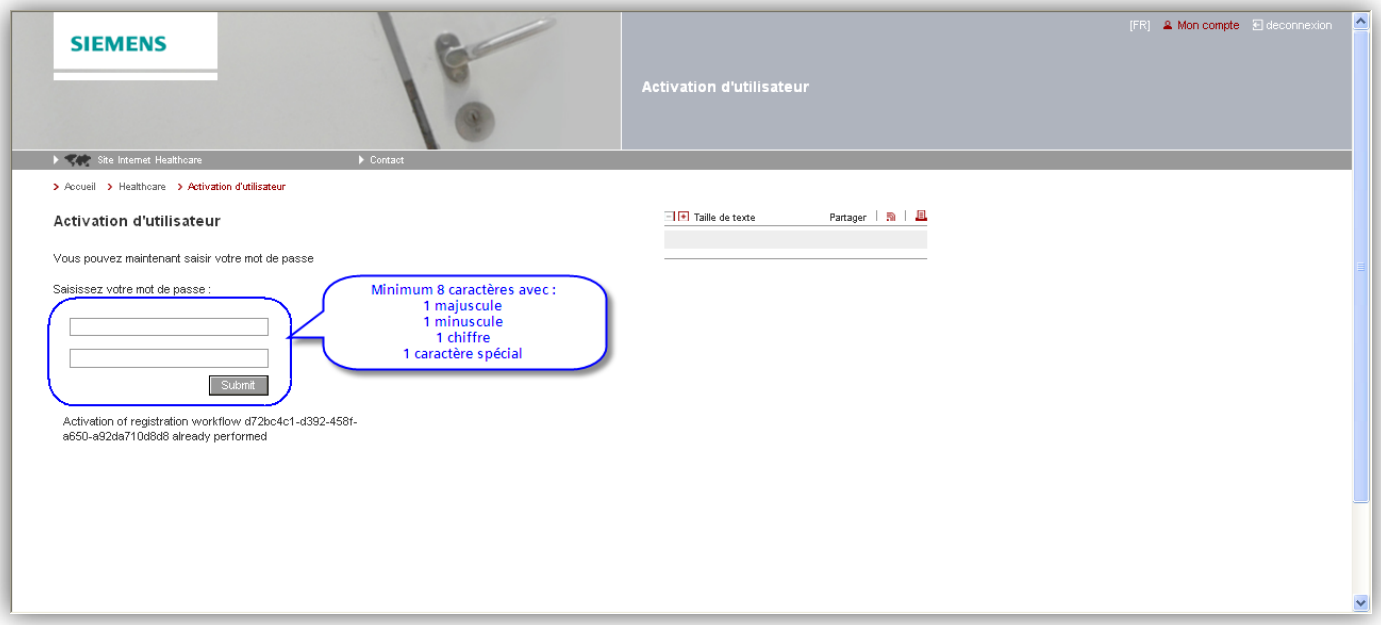
1.2 Comment se connecter ?

Après avoir cliqué sur le lien, vous serez invité à créer votre mot de passe, pour des raisons de sécurité celui-ci doit contenir au minimum 8 caractères avec au moins:

- **1 majuscule**
- **1 minuscule**
- **1 chiffre**
- **1 caractère spécial**

Exemple : Siemens.2014!

Saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe pour accéder à LifeNet



Une fois vos informations saisies, vous devrez valider les conditions d'utilisation Siemens, sans quoi, vous ne pourrez accéder à LifeNet.

L'adresse du portail de connexion est : www.siemens.com/lifenet

SIEMENS
Connexion au site Siemens Healthcare
Language
Contact
Taille du texte
Bienvenue à votre page d'accès au site Siemens Healthcare.
Si vous ne disposez pas encore d'un accès au site Siemens Healthcare, merci de vous enregistrer en ligne.
Information additionnelle
Exporter les régles
FAQ
Services Additionnels
Services aux utilisateurs
Connexion par email
Mon adresse E-mail
Mon mot de passe
Se rappeler de mon adresse E-mail
Connexion
Mot de passe oublié ?
Aide pour Connexion par email

1.3 Page d'accueil LifeNet

Une fois connecté à LifeNet, vous accédez à votre page d'accueil. Celle-ci se découpe en 4 zones :

Zone 1

- **Tickets ouverts** : la liste des tickets ouverts, avec la possibilité de visualiser leur contenu avec un simple clic
- **Mon équipement Siemens** : l'état de fonctionnement de ma base installée présenté sous forme de code couleur
- **Formations** : la liste des formations planifiées.
- **Activité(s) planifiée(s)** : la liste des activités planifiées (maintenance préventive et formation planifiée) pour l'ensemble de votre base installée

Zone 2 : Liste des modules disponibles

En fonction du profil utilisateur, certains champs peuvent ne pas être visibles.

Zone 3 : **Customer Care Center**(*) :

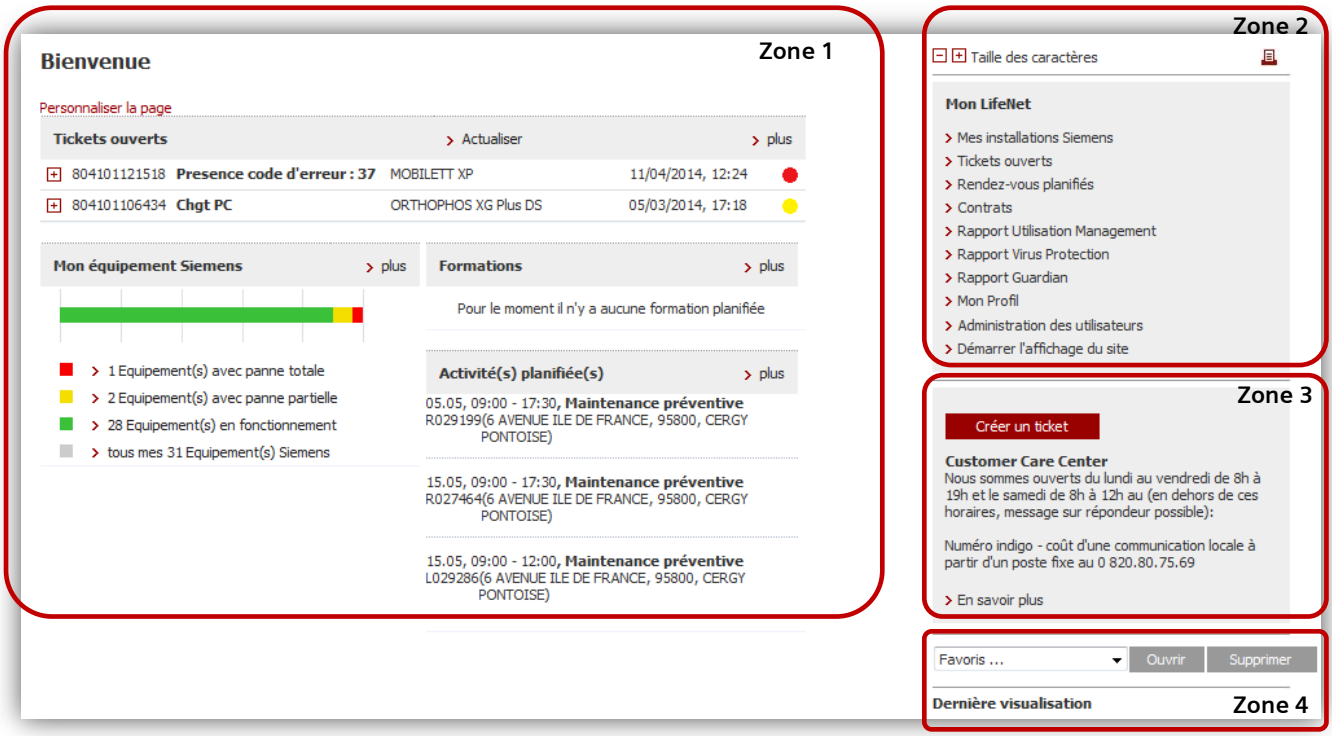
Coordonnées de votre (*) Centre de Support Technique et Applicatif et informations pratiques.

Créer un ticket

Lien permettant la création d'un ticket d'intervention (cf. chapitre 4 : Créer un ticket de demande d'intervention).

Zone 4 : **Navigation rapide par favoris**

- Liens vers les favoris (cf. chapitre 3.3 Créer un favori)
- Liste des derniers systèmes visualisés


Zone 1
Bienvenue
Personnaliser la page
Tickets ouverts
Actualiser
plus
804101121518 Presence code d'erreur : 37 MOBILETT XP 11/04/2014, 12:24
804101106434 Chgt PC ORTHOPHOS XG Plus DS 05/03/2014, 17:18
Mon équipement Siemens
plus
1 Equipement(s) avec panne totale
2 Equipement(s) avec panne partielle
28 Equipement(s) en fonctionnement
tous mes 31 Equipement(s) Siemens
Formations
plus
Pour le moment il n'y a aucune formation planifiée
Activité(s) planifiée(s)
plus
05.05, 09:00 - 17:30, Maintenance préventive R029199(6 AVENUE ILE DE FRANCE, 95800, CERGY PONTOISE)
15.05, 09:00 - 17:30, Maintenance préventive R027464(6 AVENUE ILE DE FRANCE, 95800, CERGY PONTOISE)
15.05, 09:00 - 12:00, Maintenance préventive L029286(6 AVENUE ILE DE FRANCE, 95800, CERGY PONTOISE)
Zone 2
Taille des caractères
Mon LifeNet
Mes installations Siemens
Tickets ouverts
Rendez-vous planifiés
Contrats
Rapport Utilisation Management
Rapport Virus Protection
Rapport Guardian
Mon Profil
Administration des utilisateurs
Démarrer l'affichage du site
Zone 3
Créer un ticket
Customer Care Center
Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h au (en dehors de ces horaires, message sur répondeur possible):
Numéro indigo - coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe au 0 820.80.75.69
En savoir plus
Favoris ...
Ouvrir
Supprimer
Dernière visualisation
Zone 4

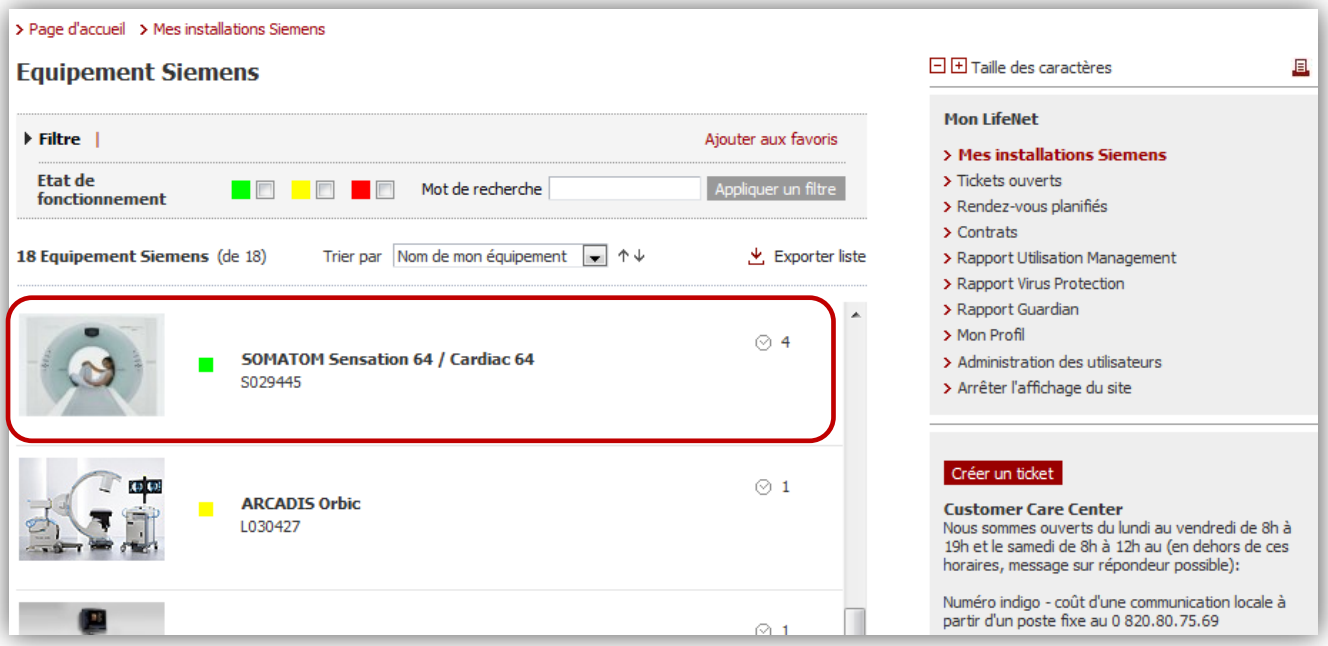
2 Présentation des différents modules

2.1 Mes installations Siemens

2.1.1 Accéder aux informations de mes équipements Siemens

2.1.1.1 *Page de l'équipement :*

En cliquant sur l'équipement vous pouvez accéder directement à la page de l'équipement et visualiser toutes les informations spécifiques se rapportant au système sélectionné.

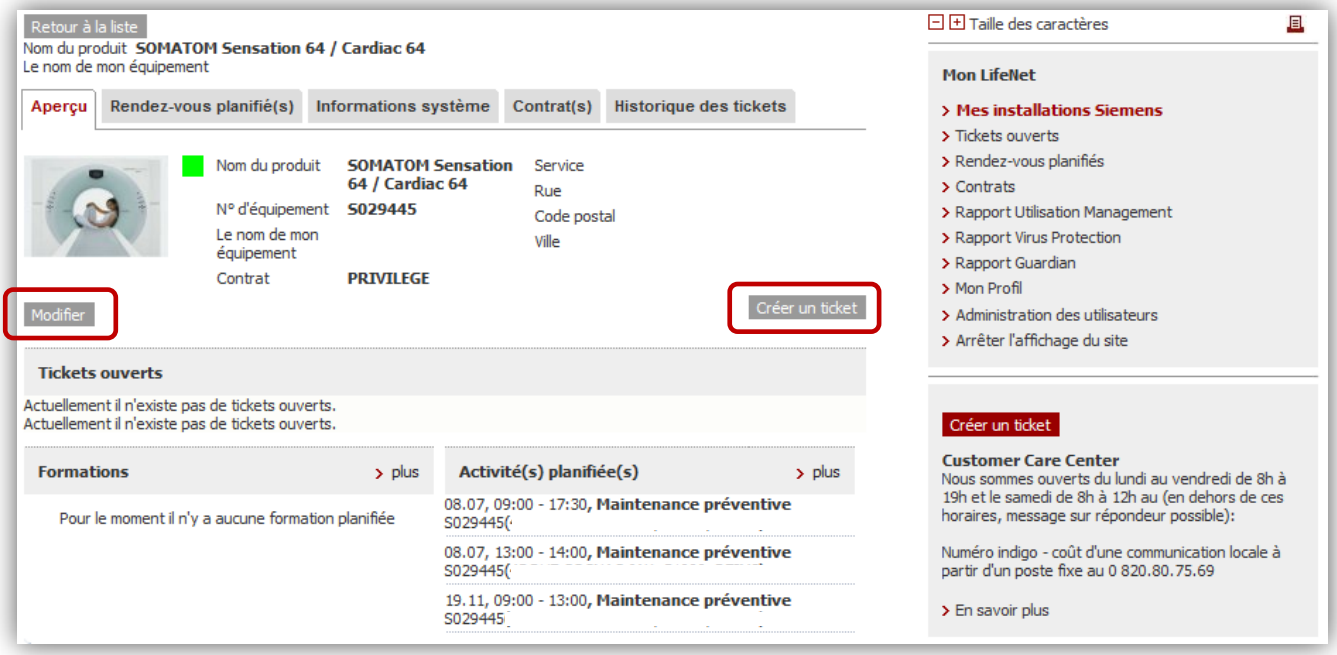


2.1.1.2 *Aperçu :*

Accès aux informations générales de l'équipement avec possibilité de personnaliser les données de votre système en cliquant sur « Modifier ». Les champs « Nom de mon équipement » et « Service » apparaissent en surbrillance exemple :

- Le nom de mon équipement :
  - Ex : Scanner 3
- Le service auquel il est rattaché
  - IRM_2ème sous-sol

Vous avez la possibilité de modifier des champs lorsque le rôle « mise à jour des équipements » est coché.



Ces éléments peuvent également être un critère de recherche (cf. :6- Rechercher un équipement)

Ces champs sont une aide à la recherche dans LifeNet et vous aide à faire le lien avec votre GMAO, Siemens ne s'engage pas à maintenir les données des champs personnalisables.

2.1.1.3 *Rendez-vous planifiés :*

Il s'agit des maintenances préventives, des mises à jour (upgrades) ou des formations.

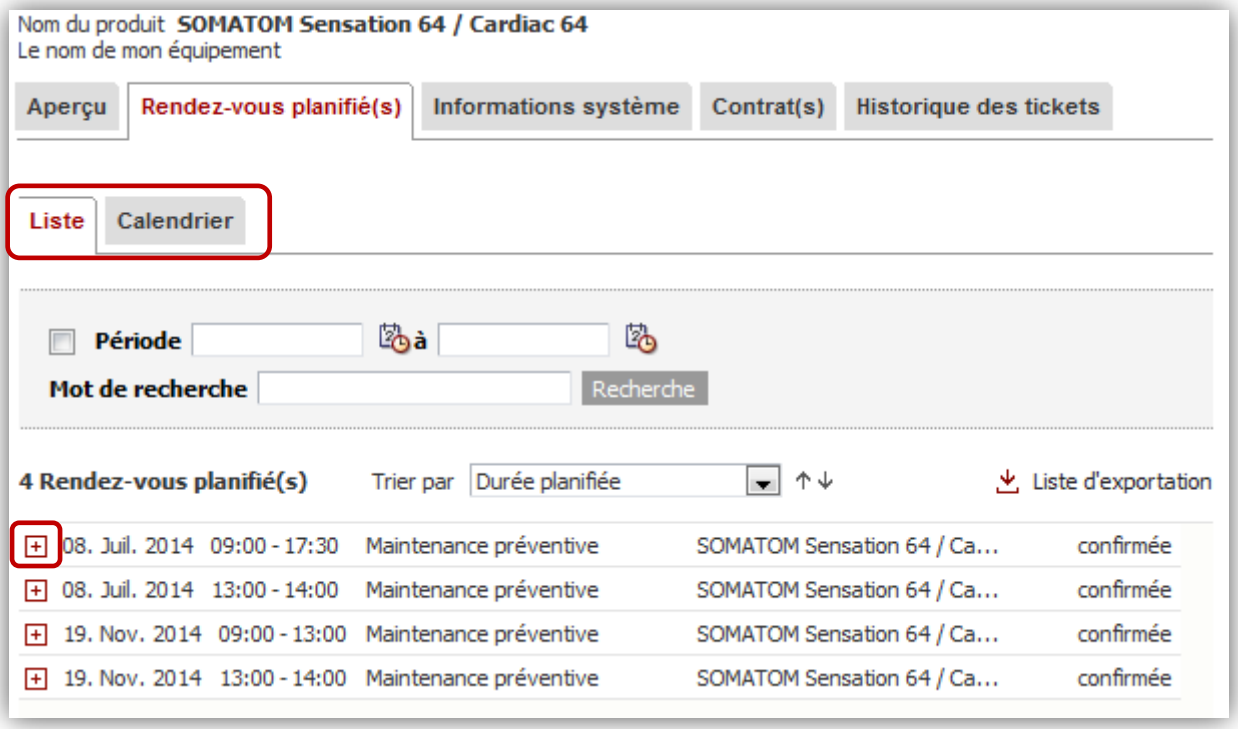
L'accès à la liste des RDV planifiés est disponible à partir de la liste globale ou il est possible d'effectuer un filtre (selon une période ou selon un critère de recherche du type : nom, n° d'installation, ..., ou encore champs personnalisés cf. Aperçu :).

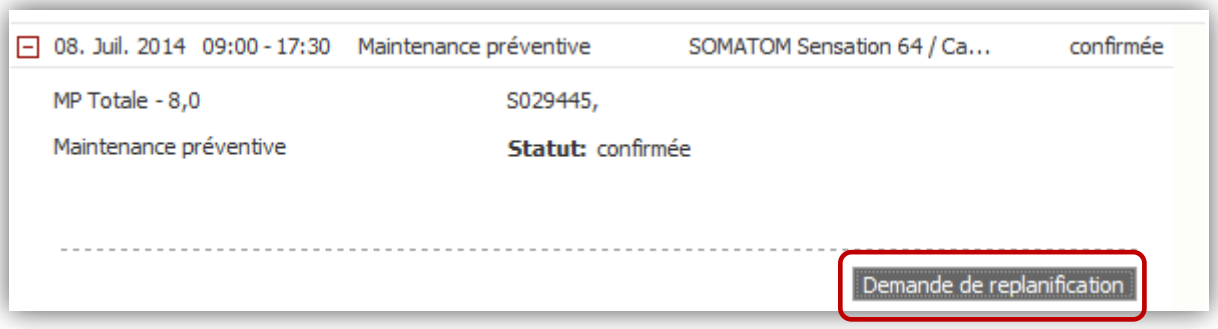
Les informations suivantes sont disponibles :

- La date du RDV.
- L'horaire de début et de fin de l'intervention.
- La localisation géographique de l'équipement.

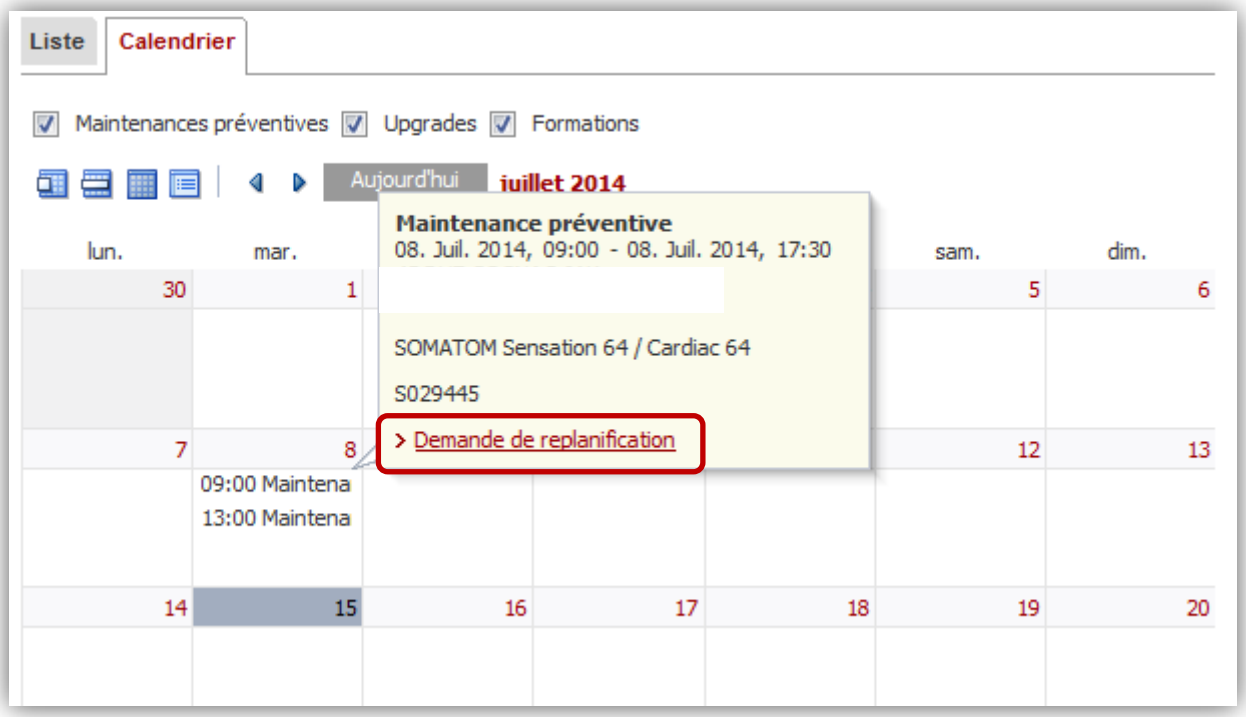
Le statut de l'intervention (confirmée, dépassée).

A tout moment, vous avez la possibilité de replanifier un rendez-vous. Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton « demande de replanification », de compléter le formulaire et de l'envoyer.


Nom du produit SOMATOM Sensation 64 / Cardiac 64
Le nom de mon équipement
Aperçu
Rendez-vous planifié(s)
Informations système
Contrat(s)
Historique des tickets
Liste
Calendrier
Période
à
Mot de recherche
Recherche
4 Rendez-vous planifié(s)
Trier par
Durée planifiée
Liste d'exportation
08. Juil. 2014 09:00 - 17:30 Maintenance préventive SOMATOM Sensation 64 / Ca... confirmée
08. Juil. 2014 13:00 - 14:00 Maintenance préventive SOMATOM Sensation 64 / Ca... confirmée
19. Nov. 2014 09:00 - 13:00 Maintenance préventive SOMATOM Sensation 64 / Ca... confirmée
19. Nov. 2014 13:00 - 14:00 Maintenance préventive SOMATOM Sensation 64 / Ca... confirmée


08. Juil. 2014 09:00 - 17:30 Maintenance préventive SOMATOM Sensation 64 / Ca... confirmée
MP Totale - 8,0
S029445,
Maintenance préventive
Statut: confirmée
Demande de replanification

En cliquant sur « calendrier » vous pourrez visualiser sous forme de calendrier mensuel, hebdomadaire ou journalier, l'ensemble des interventions préventives planifiées pour l'équipement sélectionné.



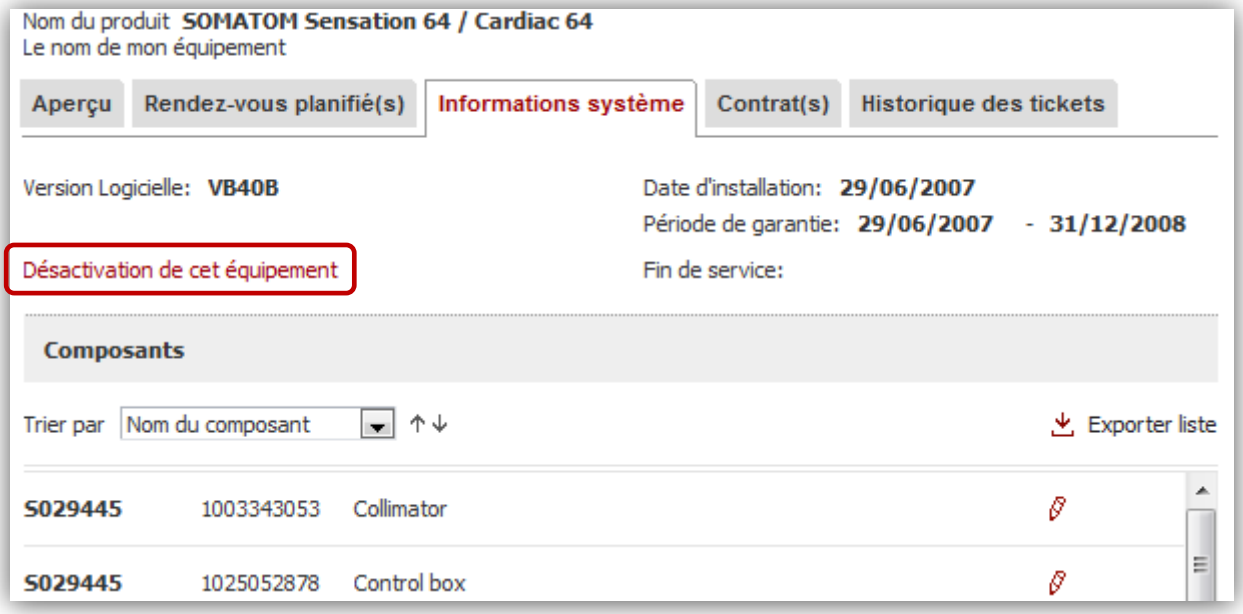
2.1.1.4 *Informations système :*

Dans cette section, sont disponibles les informations générales de l'équipement, à savoir :

- La date d'installation
- La période de garantie
- La date de fin de service (vide si celle-ci n'est pas encore annoncée)
- La version logicielle

Mais aussi la liste de l'ensemble des éléments constitutifs de l'installation.

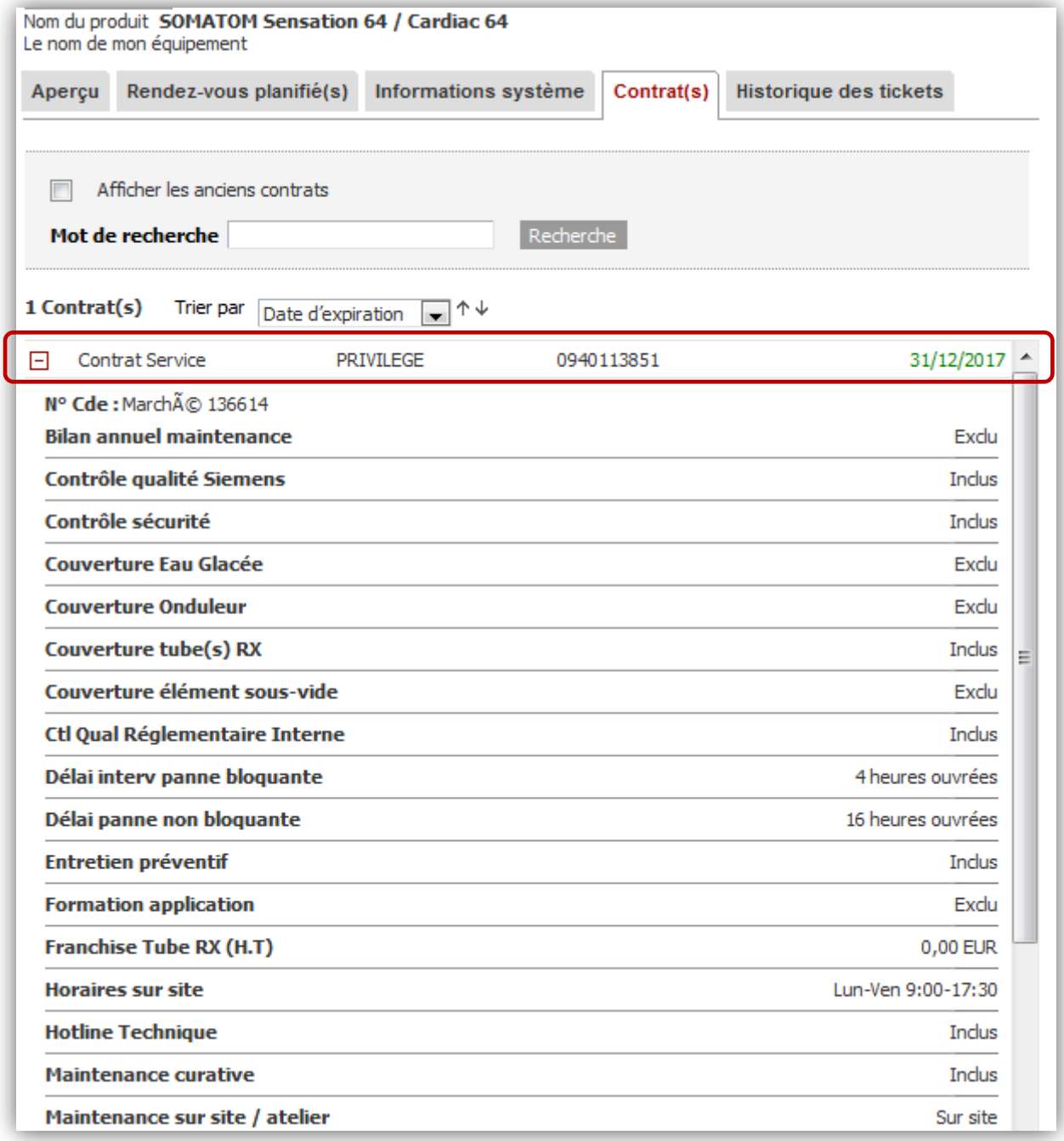
Cet onglet vous donne également la possibilité d'effectuer une demande de désactivation de votre équipement, en cliquant sur le champ « Désactivation de cet équipement » : cf. 5- Demander la désactivation d'un équipement



2.1.1.5 *Contrat(s) :*

LifeNet vous permet d'accéder aux données du (des) contrat(s) de maintenance pour l'équipement sélectionné.

A savoir, l'ensemble des engagements contractuels signés entre Siemens et votre établissement à la mise en place du contrat de maintenance.



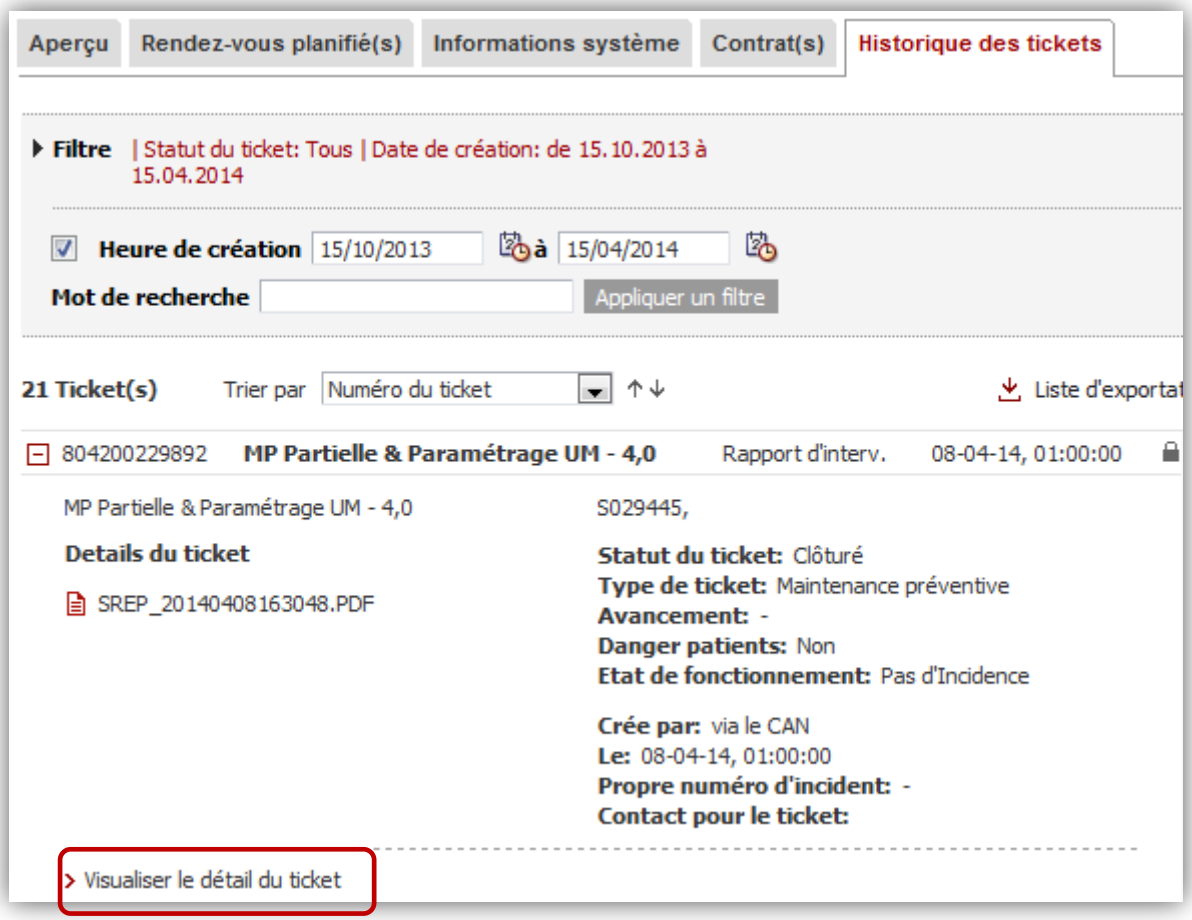
2.1.1.6 *Historique des tickets :*

Vous souhaitez visualiser l'ensemble des tickets qui sont ouverts et clôturés pour une période donnée ?

Il vous suffit de cliquer sur « Historique des tickets » pour accéder aux informations suivantes :

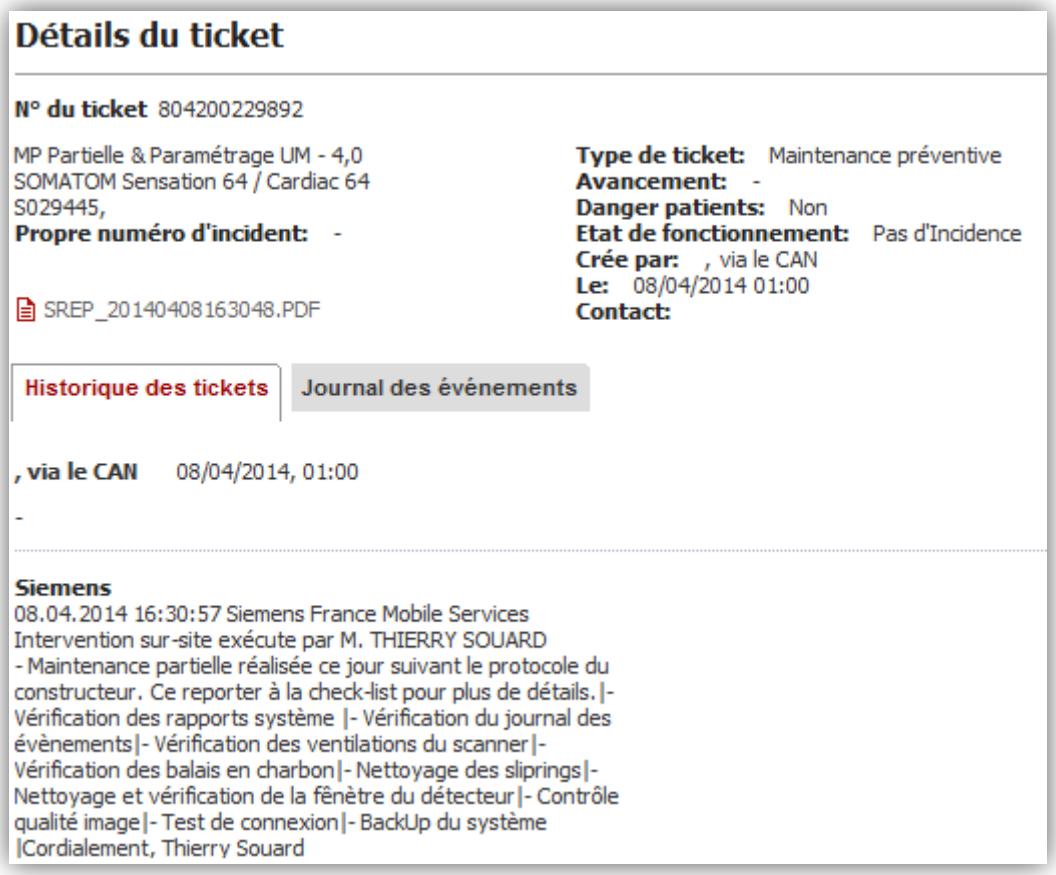
- N° d'intervention
- Nature de l'intervention
- Date et heure de création

En cliquant sur la croix vous accédez aux informations générales du contenu du ticket.


Aperçu
Rendez-vous planifié(s)
Informations système
Contrat(s)
Historique des tickets
Filtre | Statut du ticket: Tous | Date de création: de 15.10.2013 à 15.04.2014
Heure de création 15/10/2013 à 15/04/2014
Mot de recherche
Appliquer un filtre
21 Ticket(s)
Trier par Numéro du ticket
Liste d'exportat
804200229892 MP Partielle & Paramétrage UM - 4,0 Rapport d'interv. 08-04-14, 01:00:00
MP Partielle & Paramétrage UM - 4,0
S029445,
Details du ticket
SREP_20140408163048.PDF
Statut du ticket: Clôturé
Type de ticket: Maintenance préventive
Avancement: -
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Pas d'Incidence
Crée par: via le CAN
Le: 08-04-14, 01:00:00
Propre numéro d'incident: -
Contact pour le ticket:
Visualiser le détail du ticket

Pour en savoir plus sur les actions engagées pour le traitement du ticket, il vous suffit de cliquer sur « Visualiser le détail du ticket ». Les informations sur le détail du ticket apparaissent.

Pour les tickets contenant des rapports d'intervention, il est possible de les télécharger, au format pdf, en cliquant sur l'icône .


Détails du ticket
N° du ticket 804200229892
MP Partielle &Paramétrage UM - 4,0
SOMATOM Sensation 64 / Cardiac 64
S029445,
Propre numéro d'incident: -
SREP_20140408163048.PDF
Type de ticket: Maintenance préventive
Avancement: -
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Pas d'Incidence
Crée par: , via le CAN
Le: 08/04/2014 01:00
Contact:
Historique des tickets
Journal des événements
, via le CAN 08/04/2014, 01:00
-
Siemens
08.04.2014 16:30:57 Siemens France Mobile Services
Intervention sur-site exécute par M. THIERRY SOUARD
- Maintenance partielle réalisée ce jour suivant le protocole du constructeur. Ce reporter à la check-list pour plus de détails.|- Vérification des rapports système |- Vérification du journal des évènements|- Vérification des ventilations du scanner|- Vérification des balais en charbon|- Nettoyage des sliprings|- Nettoyage et vérification de la fênètre du détecteur|- Contrôle qualité image|- Test de connexion|- BackUp du système
|Cordialement, Thierry Souard

2.1.2 Utilisation des filtres

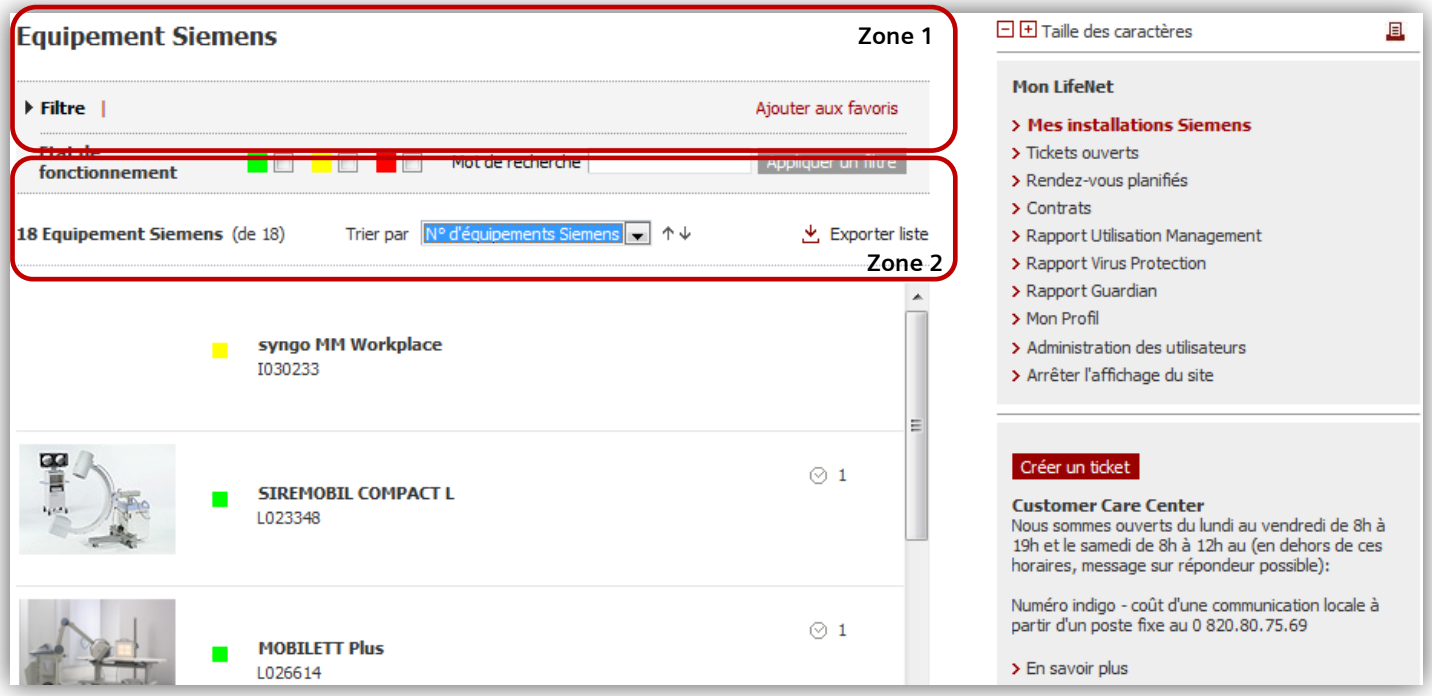
Cette page vous permet de voir l'ensemble de votre base installée Siemens avec la possibilité de filtrer ou de trier pour faciliter la navigation.

Zone 1 : un accès personnalisé est disponible en fonction de l'état de fonctionnement (code couleur) ou par mot de recherche (exemple avec le nom du système : SOMATOM ou SYMBIA, ...)

Vous pouvez personnaliser l'affichage avec l'option « Favoris » et ainsi créer des vues par localisation géographique par type de machine ou encore par service, de manière à piloter les installations pour lesquelles vous êtes responsable.

L'utilisation du filtre élaboré permet d'affiner votre recherche.

Zone 2 : l'affichage peut être personnalisé en fonction du nom de l'équipement, du numéro d'équipement, du nom du produit ou encore du Service – si celui-ci a été renseigné par l'administrateur : cf. 2.1.1.2- Aperçu :



2.2 Mon profil

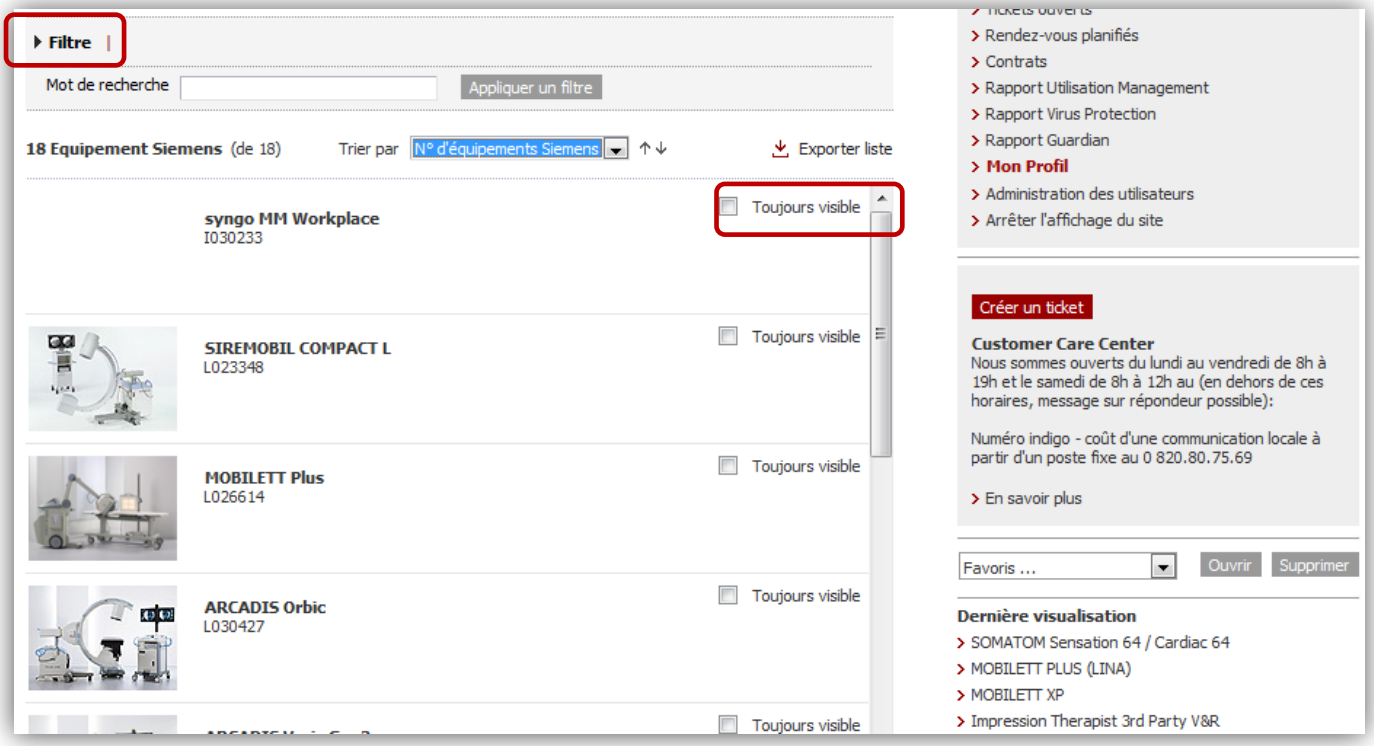
Il s'agit de ma sélection d'équipements !

Cette fonctionnalité permet de définir par défaut une vue d'équipements, c'est un complément à l'utilisation des filtres.

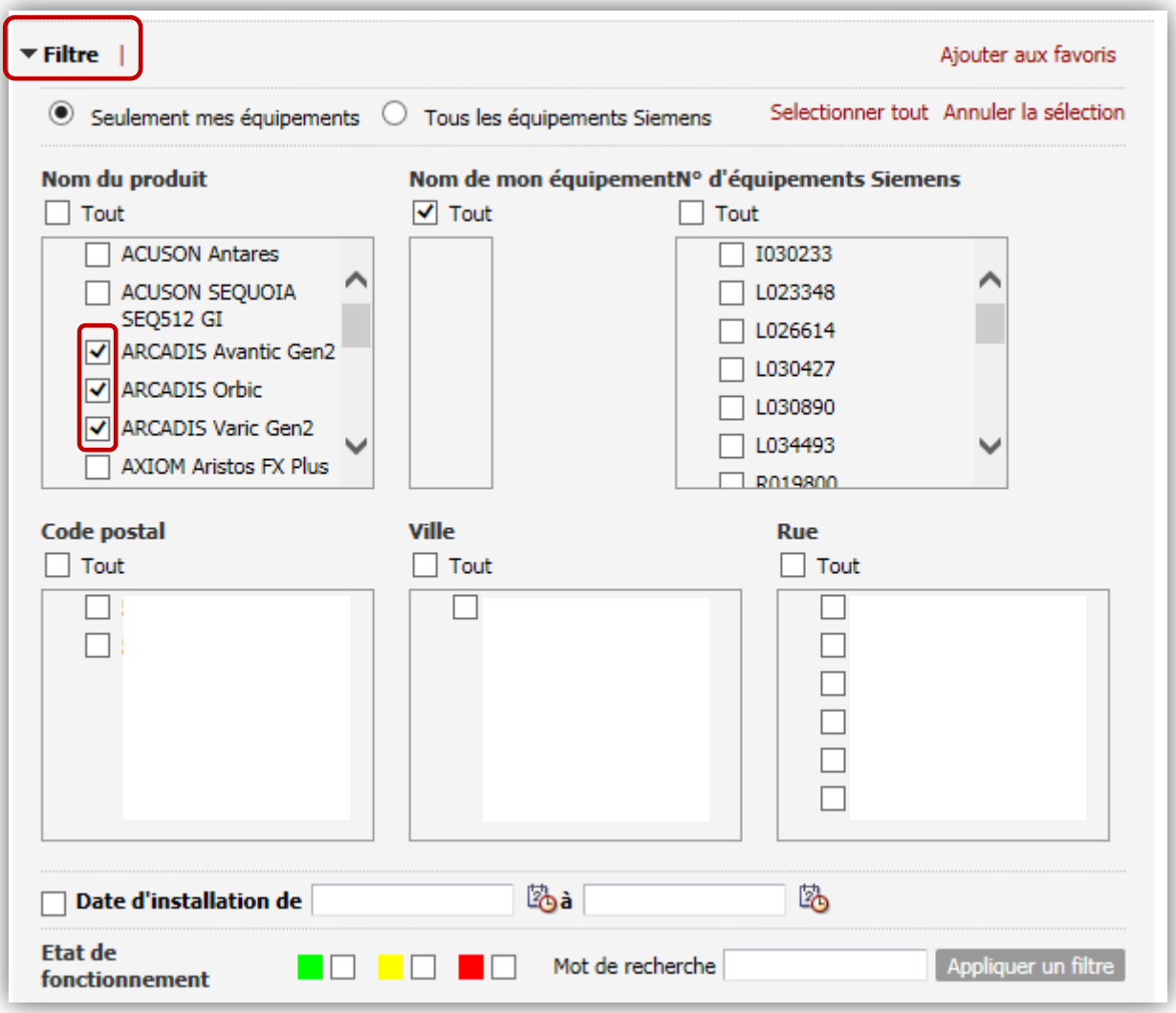
Ex : vous êtes responsable du service de Radiologie, vous ne souhaitez pas visualiser les autres systèmes.

Dans ce cas, il vous suffit de sélectionner que les équipements qui vous concernent.

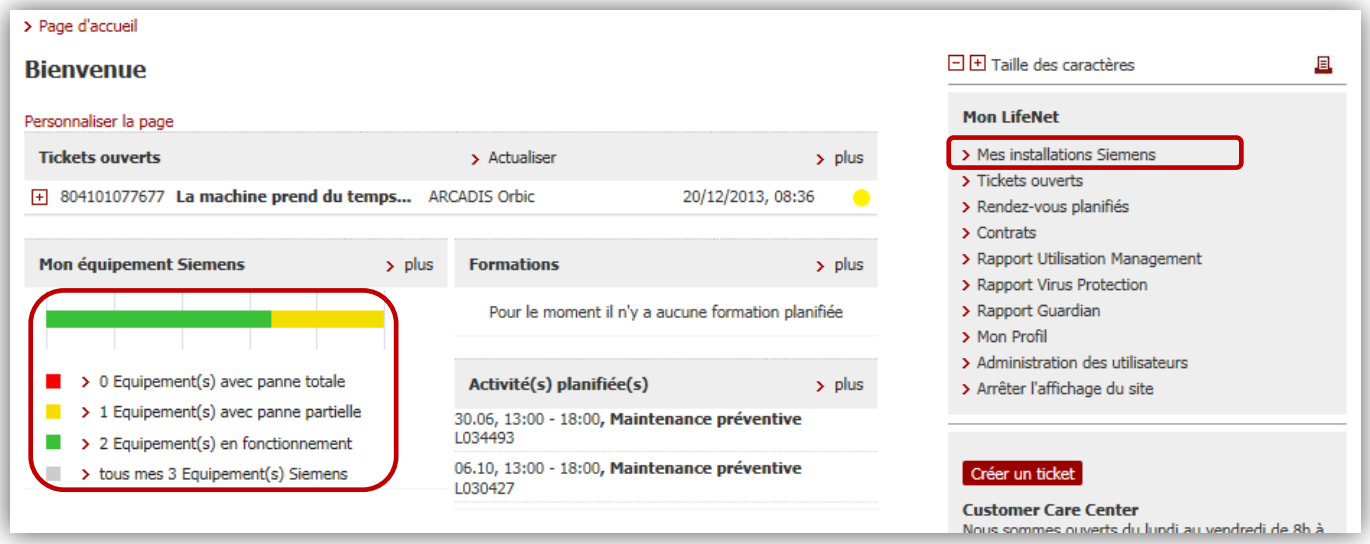
Cliquer sur « **Mon profil** » : la liste de l'ensemble de la base installée apparaît avec le champ « **Toujours visible** ». Si vous cochez la case, n'apparaîtra dans « Mes installations Siemens » que les systèmes cochés !



En utilisant le filtre, sélectionnez les systèmes de Médecine Nucléaire et cliquez sur « Appliquer un filtre », seuls les équipements filtrés apparaîtront.



Pour finaliser la création du profil, il faut cliquer sur « Enregistrer ».



Cette fonctionnalité permet de restreindre la visualisation à certains systèmes.

☛ Si un nouvel équipement est ajouté dans « Mes installations Siemens » et que vous souhaitez le faire apparaître dans « Mon profil » il faudra le rajouter dans votre liste d'équipements visibles, ceci en relançant la procédure « Mon profil ».

2.3 Créer un favori

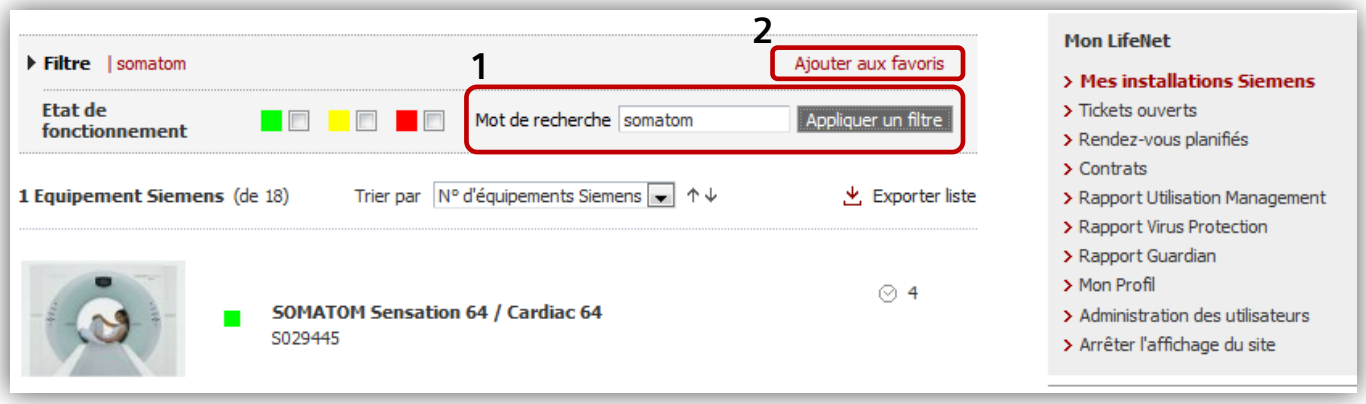
Comme son nom l'indique, les favoris servent à créer des vues d'affichages personnalisées.

Il est possible de créer un favori sur les pages suivantes :
- Mes installations Siemens.
- Tickets ouverts.
- Rendez-vous planifiés.

Pour créer le favori :

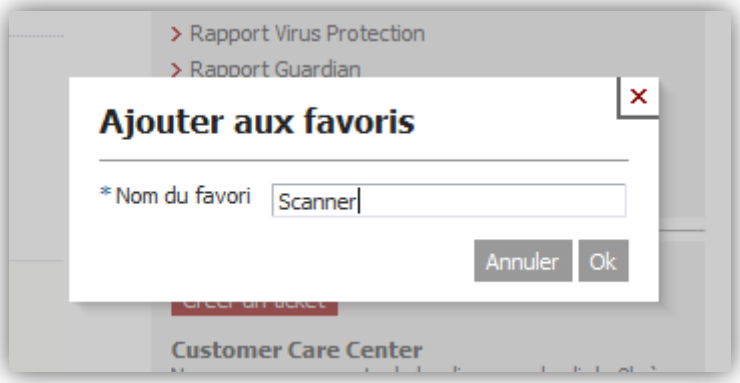
1- Définir le page sur laquelle vous souhaitez créer le favori.
2- Utiliser le champ de recherche pour identifier les informations à filtrer.
3- Saisir le nom du favori.

Exemple : en tapant SOMATOM dans le champ de recherche je fais apparaître toutes les informations contenant ce nom de système, il est également possible de saisir le nom d'un service (si celui a été personnalisé dans l'onglet « Page de l'équipement » (cf. 2.1.1.1- Aperçu :)

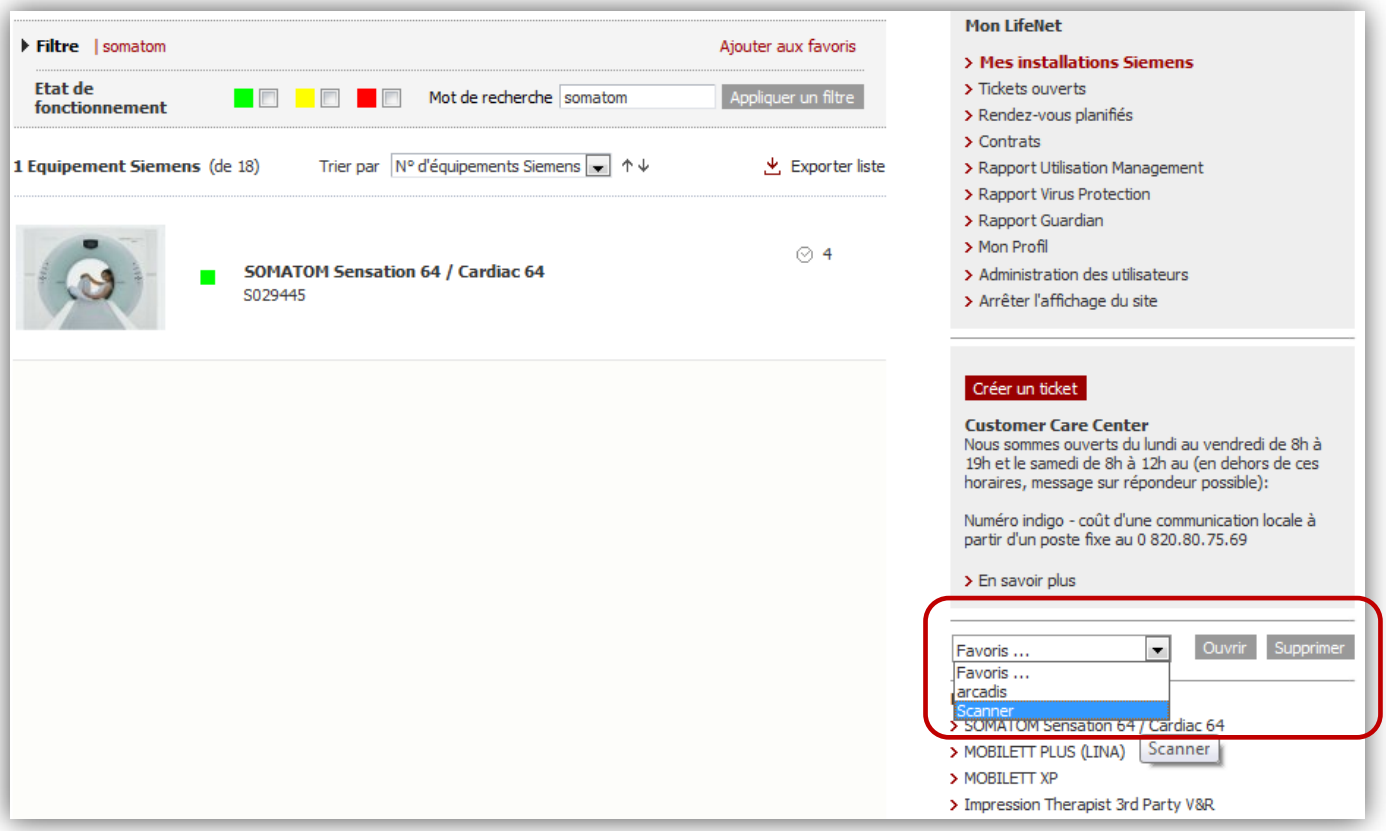


La liste des systèmes sélectionnés apparaît. Cliquer sur « ajouter au favoris ».

Saisir le nom du favori.



Une fois créé, le favori est accessible dans le champ « Favoris » situé en bas à droite



Il est possible de revenir à la liste des équipements en cliquant sur « Mes installations »

Il est également possible de supprimer un favori en cliquant sur « Supprimer » situé à droite du champ « Favoris »

2.4 Quand utiliser les filtres et quand utiliser la fonction « Mon profil » ?

La création de filtres à l'avantage pour un administrateur d'accéder facilement à un type d'équipement, en fonction de leur statut de fonctionnement, ou encore de leur localisation géographique, ..., ceci de manière régulière mais toujours avec la possibilité de passer d'une vue à une autre rapidement.

L'utilisation d'une vue figée avec « Mon profil » est plutôt dédiée pour un utilisateur qui n'a besoin d'accéder qu'à un type d'équipement, ou situé dans un service, ...

Dans un cas : j'ai besoin de naviguer ponctuellement mais régulièrement et d'accéder à un certain type d'informations.

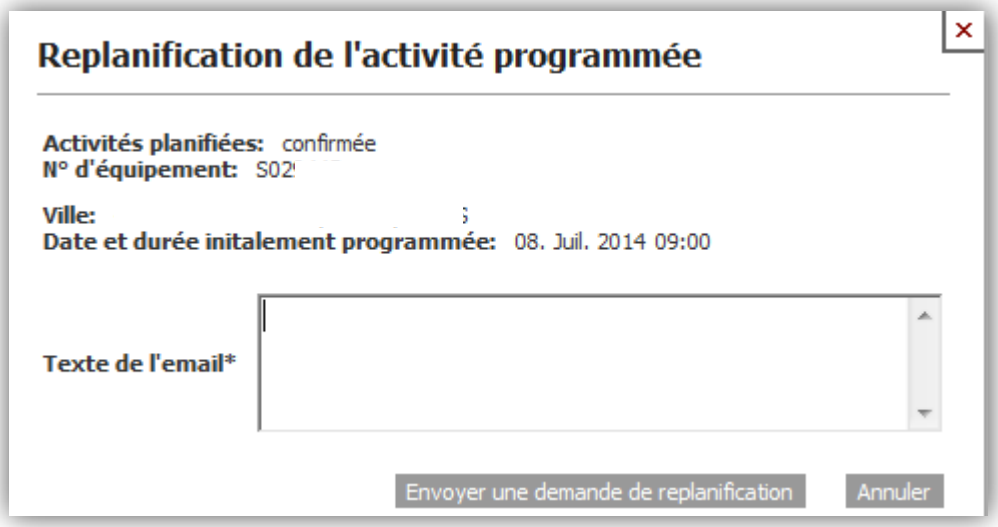
Dans l'autre cas : j'ai besoin de visualiser des informations ne concernant que certains systèmes.

3 Replanifier une intervention programmée

Voir chapitre 2.1.1.3- Rendez-vous planifiés : en cliquant sur le bouton puis sur « Demande de replanification ».

Note : il s'agit d'un message qui sera envoyé directement au service en charge de la planification des maintenances préventives.

Une boîte de dialogue apparaît avec les informations de l'intervention concernée. Il vous suffit de commenter votre demande de replanification et de préciser la date d'intervention souhaitée.



Un message est ensuite envoyé au service en charge de la planification des maintenances préventives ou le service en charge des formations.

De :
Envoyé : mercredi 30 avril 2014 18:36
À :
Objet : Demande replanification d'un rendez-vous Maintenance préventive - Numéro: 804200228237 - Modalité: EB

Activité planifiée: Maintenance préventive - Numéro: 804200228237
Equipement: M031891
Modalité: EB
Ville:

Utilisateur:
Mail:
Téléphone:

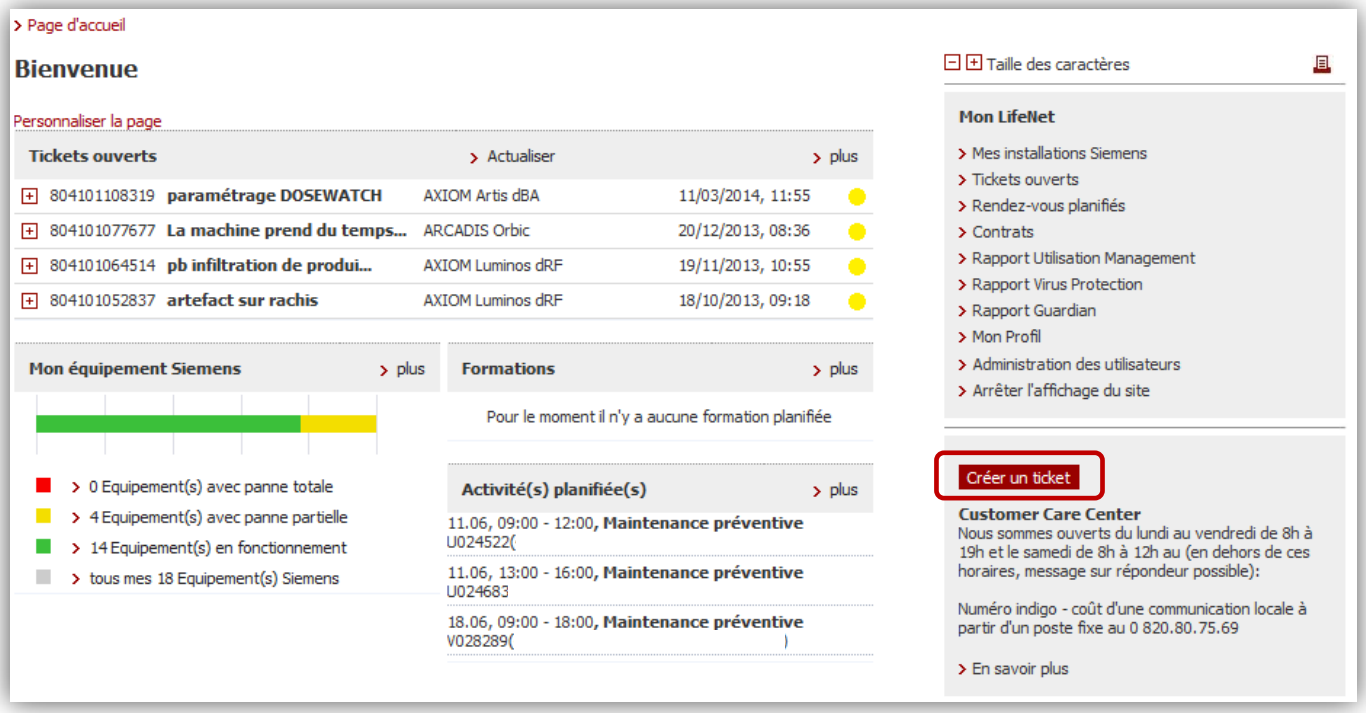
Message de l'utilisateur:
Merci de replannifier cette maintenance au 15 mai après midi. Vu avec Didier OK

4 Créer un ticket de demande d'intervention

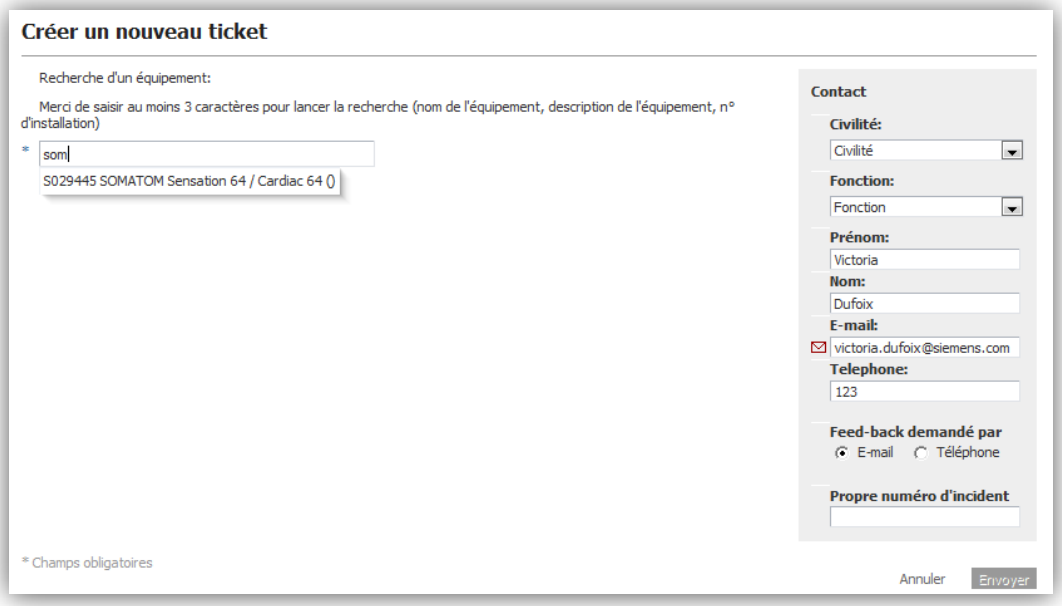
Vous disposez de 2 méthodes pour créer des demandes d'intervention.

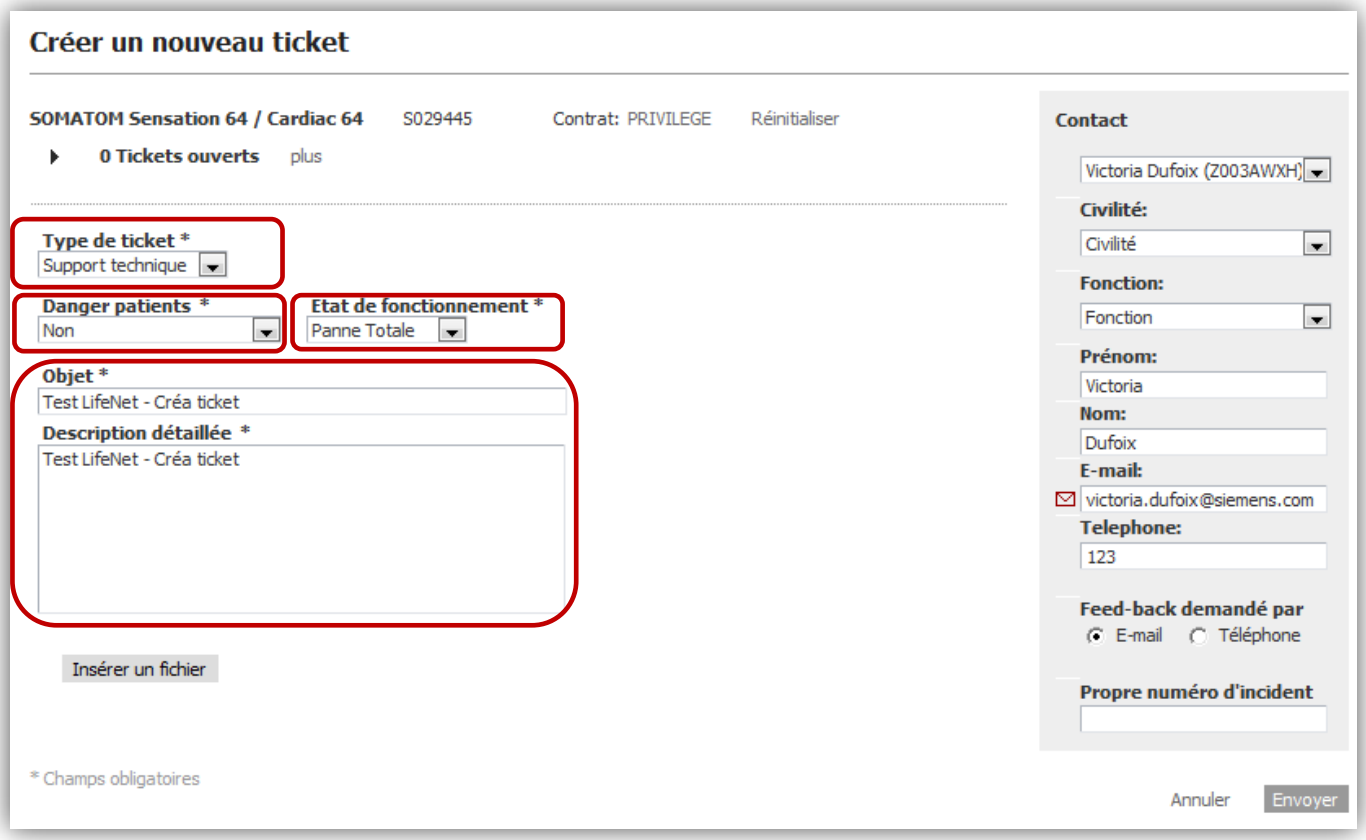
4.1 Créer un ticket à partir de la page d'accueil

Au niveau de la page d'accueil, il vous suffit de cliquer sur « Créer un ticket »


Page d'accueil
Bienvenue
Personnaliser la page
Tickets ouverts
Actualiser
plus
804101108319 paramétrage DOSEWATCH AXIOM Artis dBA 11/03/2014, 11:55
804101077677 La machine prend du temps... ARCADIS Orbic 20/12/2013, 08:36
804101064514 pb infiltration de produi... AXIOM Luminos dRF 19/11/2013, 10:55
804101052837 artefact sur rachis AXIOM Luminos dRF 18/10/2013, 09:18
Mon équipement Siemens
plus
0 Equipement(s) avec panne totale
4 Equipement(s) avec panne partielle
14 Equipement(s) en fonctionnement
tous mes 18 Equipement(s) Siemens
Formations
plus
Pour le moment il n'y a aucune formation planifiée
Activité(s) planifiée(s)
plus
11.06, 09:00 - 12:00, Maintenance préventive U024522(
11.06, 13:00 - 16:00, Maintenance préventive U024683
18.06, 09:00 - 18:00, Maintenance préventive V028289(
Taille des caractères
Mon LifeNet
Mes installations Siemens
Tickets ouverts
Rendez-vous planifiés
Contrats
Rapport Utilisation Management
Rapport Virus Protection
Rapport Guardian
Mon Profil
Administration des utilisateurs
Arrêter l'affichage du site
Créer un ticket
Customer Care Center
Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h au (en dehors de ces horaires, message sur répondeur possible):
Numéro indigo - coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe au 0 820.80.75.69
En savoir plus

Une page apparaît avec le champ de sélection d'un équipement, il suffit de saisir les 3 premiers caractères du nom ou du n ° du système pour permettre l'identification de l'équipement concerné par la création du ticket.





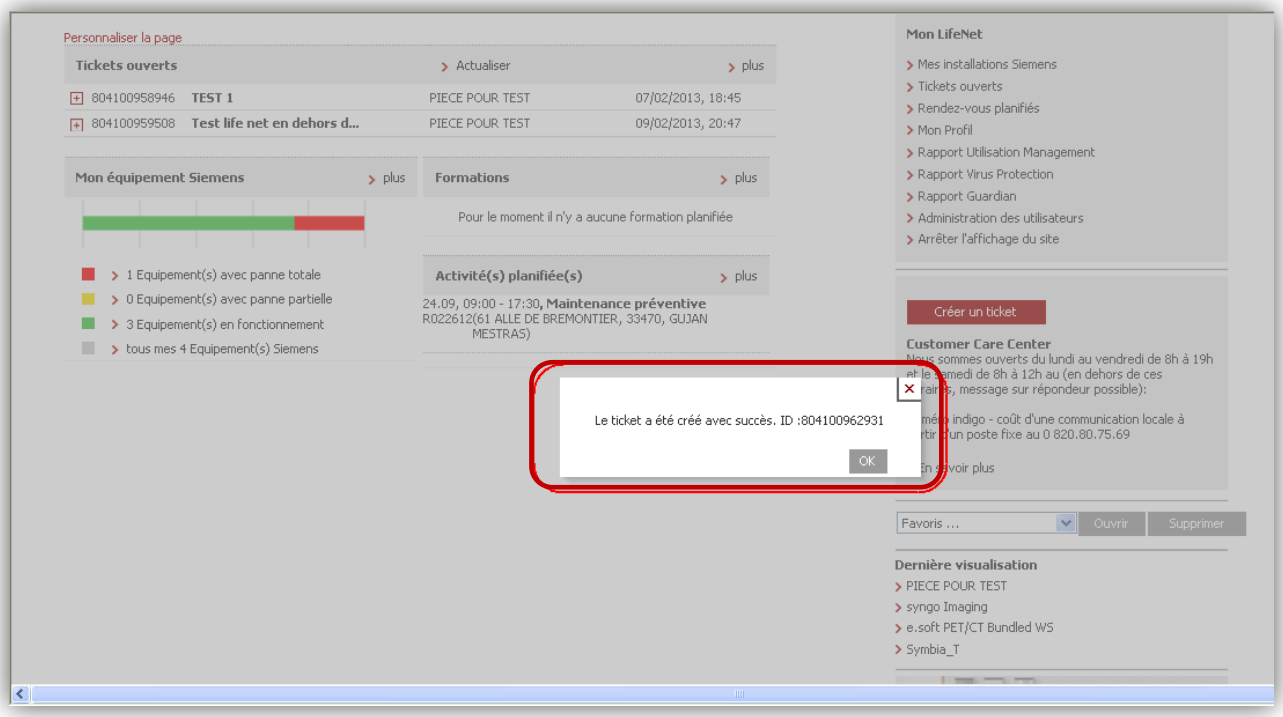
La page ci-dessus apparaît avec les champs obligatoires à saisir pour permettre la création du ticket.

- Type du ticket :
  - **Support Technique : intervention de nature technique.**
  - **Support Application : intervention liée à la formation.**
- Danger Patients : (par défaut Non)
  - Si l'objet de l'intervention est lié à un problème de matériovigilance (à n'utiliser quand cas de Danger patient uniquement).
- Etat de fonctionnement :
  - **Panne Partielle** : l'utilisateur rencontre un problème qui ne l'empêche pas d'utiliser l'équipement.
  - **Panne Totale** : l'utilisateur rencontre un problème qui empêche l'utilisation de l'équipement.
  - **Pas d'incidence** : il peut s'agir d'une difficulté ponctuelle rencontrée par l'utilisateur qu'il souhaite partager avec Siemens ou l'utilisateur souhaite être contacté par Siemens, ou souhaite obtenir une information, ..., ceci peut générer une intervention sans arrêt de l'équipement.
- Objet :
  - Description succincte du problème.
- Description détaillée :
  - L'utilisateur explique dans le détail, la nature du problème rencontré.

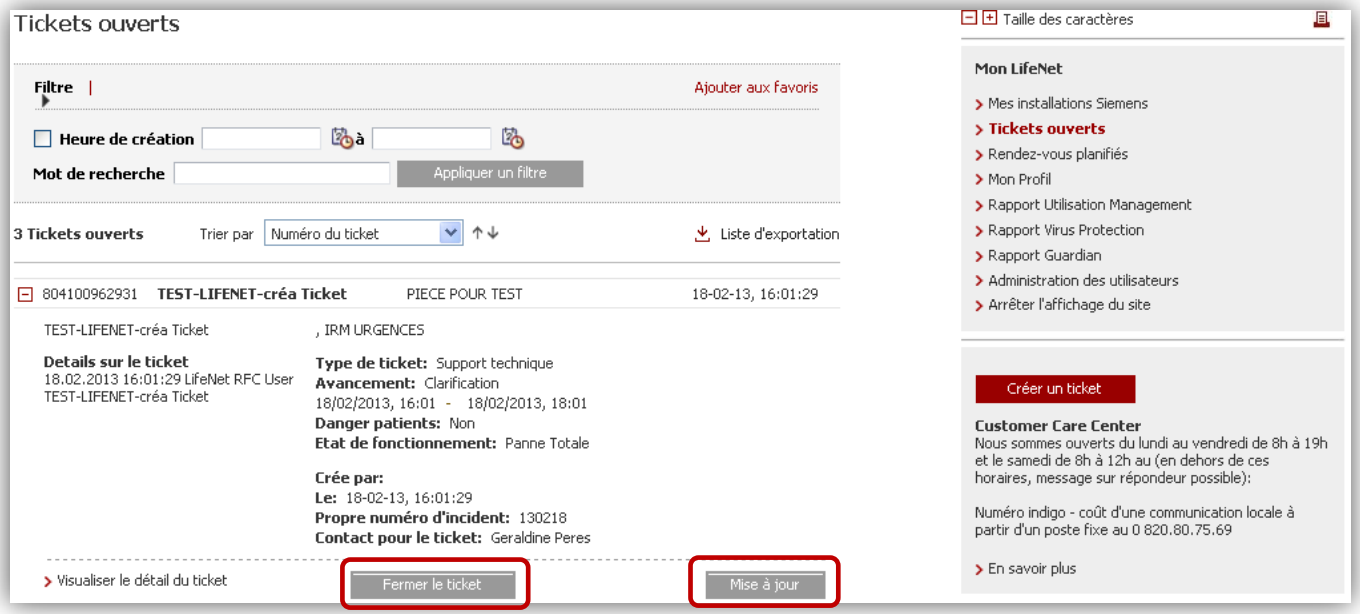
Dans le champ de droite : par défaut le contact est l'utilisateur LifeNet, celui-ci peut être modifié (par un autre utilisateur LifeNet) ou il est possible de préciser les coordonnées d'un autre contact : l'utilisateur référent par exemple.

LifeNet offre également la possibilité de saisir un n° d'indicent propre au site et/ou à votre système de GMAO, celui-ci sera repris lors des différents échanges.

Une fois créé, l'utilisateur reçoit la confirmation de la création du ticket avec le n° d'incident correspondant.

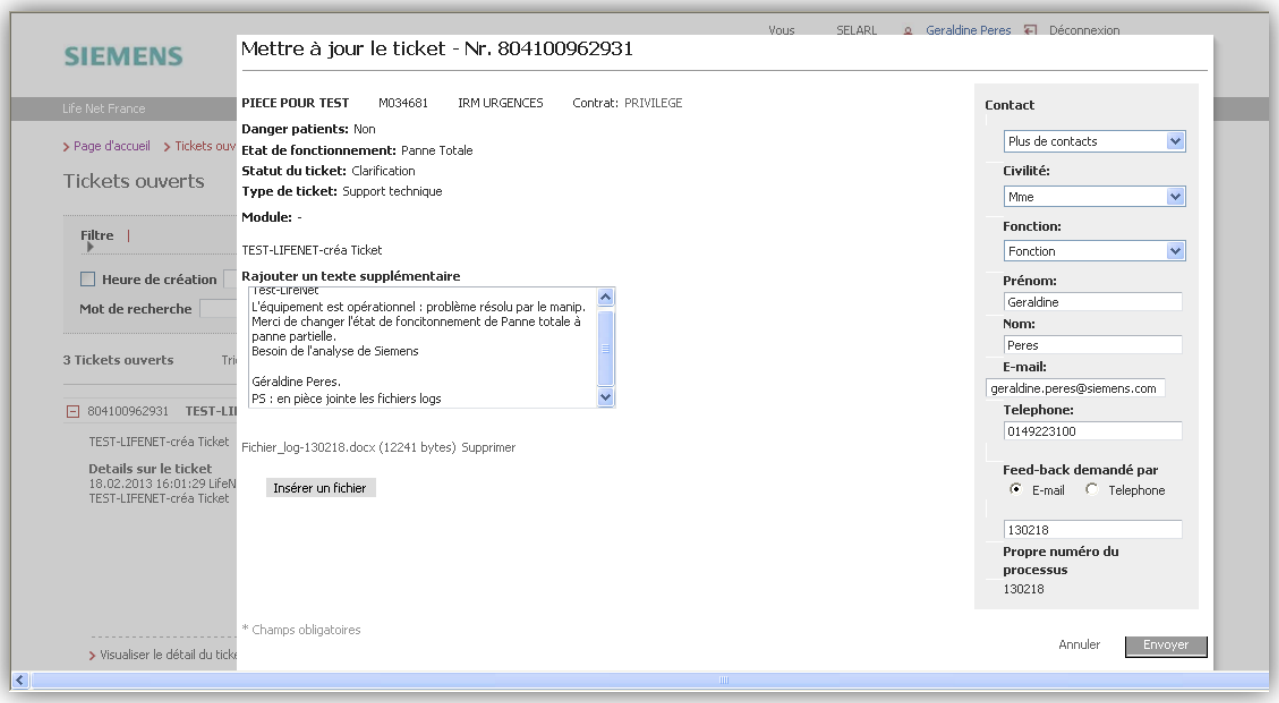


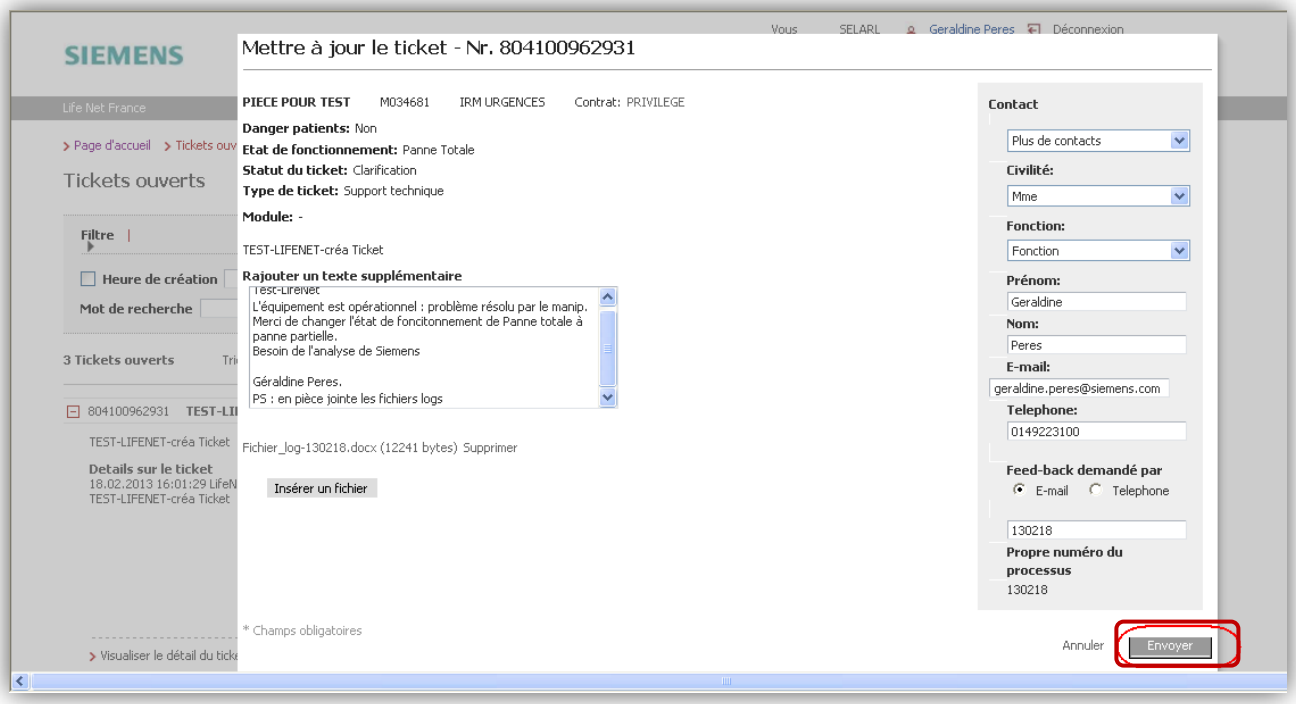
☛ **Il faut attendre environ 5 mn pour pouvoir visualiser le ticket dans la liste des tickets ouverts.**

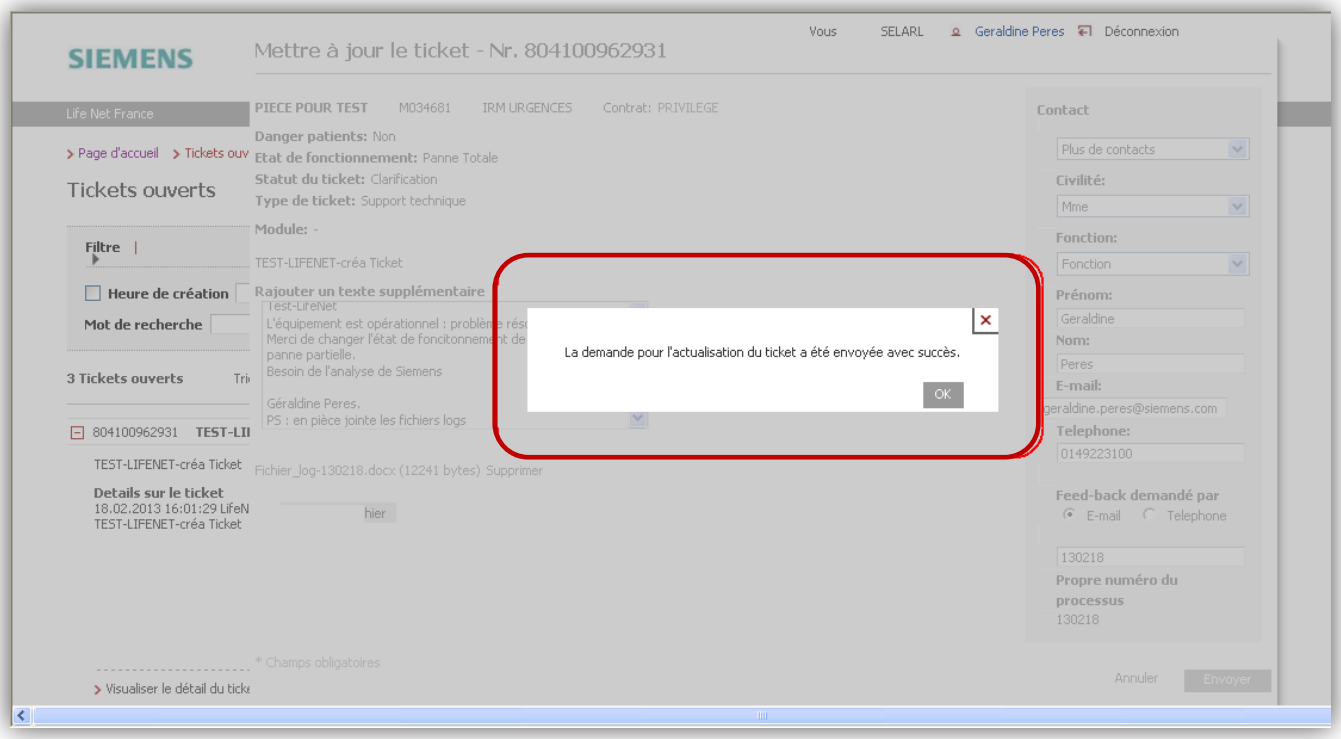


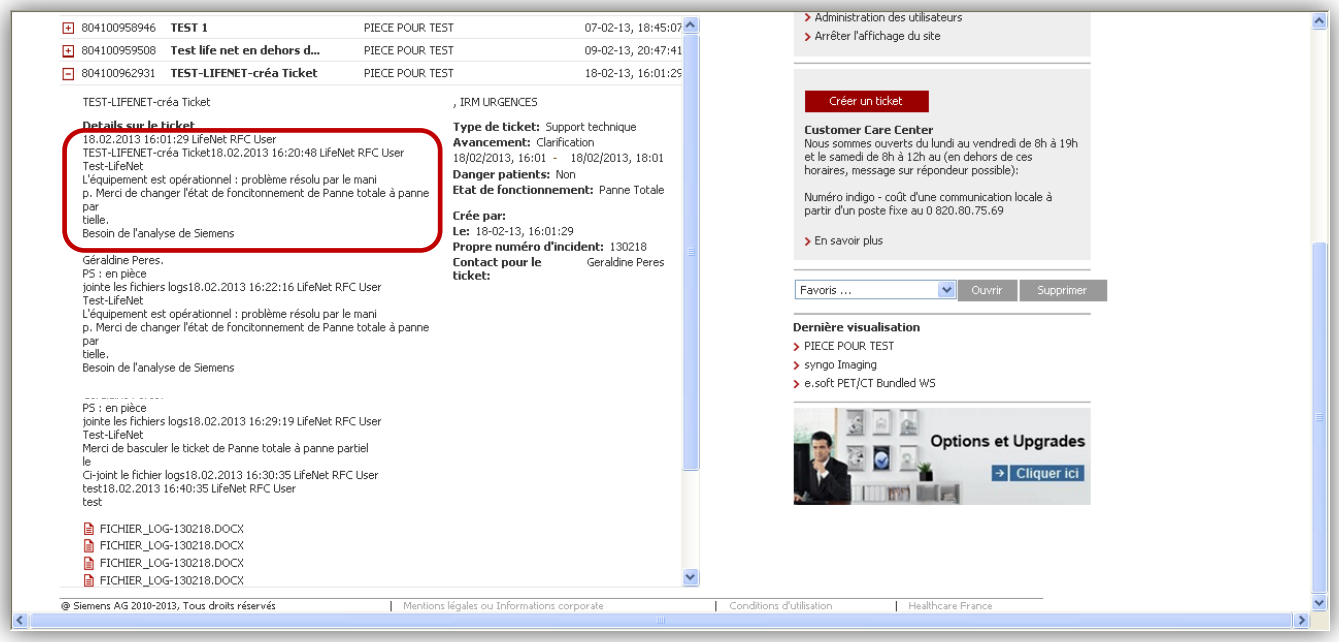
A tout moment, vous pouvez intervenir sur le ticket, avec la possibilité de :

- Clôturer le ticket
- Mettre à jour le ticket :
  - Ajouter une pièce jointe ☛ **Attention : la taille des fichiers est limitée à 3Mo, un ticket peut contenir au total 10 Mo de données.**
  - faire changer le statut en le précisant dans le corps du message


SIEMENS
Vous SELARL Geraldine Peres Déconnexion
Mettre à jour le ticket - Nr. 804100962931
Life Net France
Page d'accueil
Tickets ouvert
Tickets ouverts
Filtre
Heure de création
Mot de recherche
3 Tickets ouverts
804100962931 TEST-LI
TEST-LIFENET-créa Ticket
Details sur le ticket
18.02.2013 16:01:29 LifeN
TEST-LIFENET-créa Ticket
Visualiser le détail du tick
PIECE POUR TEST M034681 IRM URGENCES Contrat: PRIVILEGE
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Panne Totale
Statut du ticket: Clarification
Type de ticket: Support technique
Module: -
TEST-LIFENET-créa Ticket
Rajouter un texte supplémentaire
Test-LifeNet
L'équipement est opérationnel : problème résolu par le manip.
Merci de changer l'état de foncitonnement de Panne totale à panne partielle.
Besoin de l'analyse de Siemens
Géraldine Peres.
PS : en pièce jointe les fichiers logs
Fichier_log-130218.docx (12241 bytes) Supprimer
Insérer un fichier
* Champs obligatoires
Contact
Plus de contacts
Civilité:
Mme
Fonction:
Fonction
Prénom:
Geraldine
Nom:
Peres
E-mail:
geraldine.peres@siemens.com
Telephone:
0149223100
Feed-back demandé par
E-mail Telephone
130218
Propre numéro du processus
130218
Annuler
Envoyer

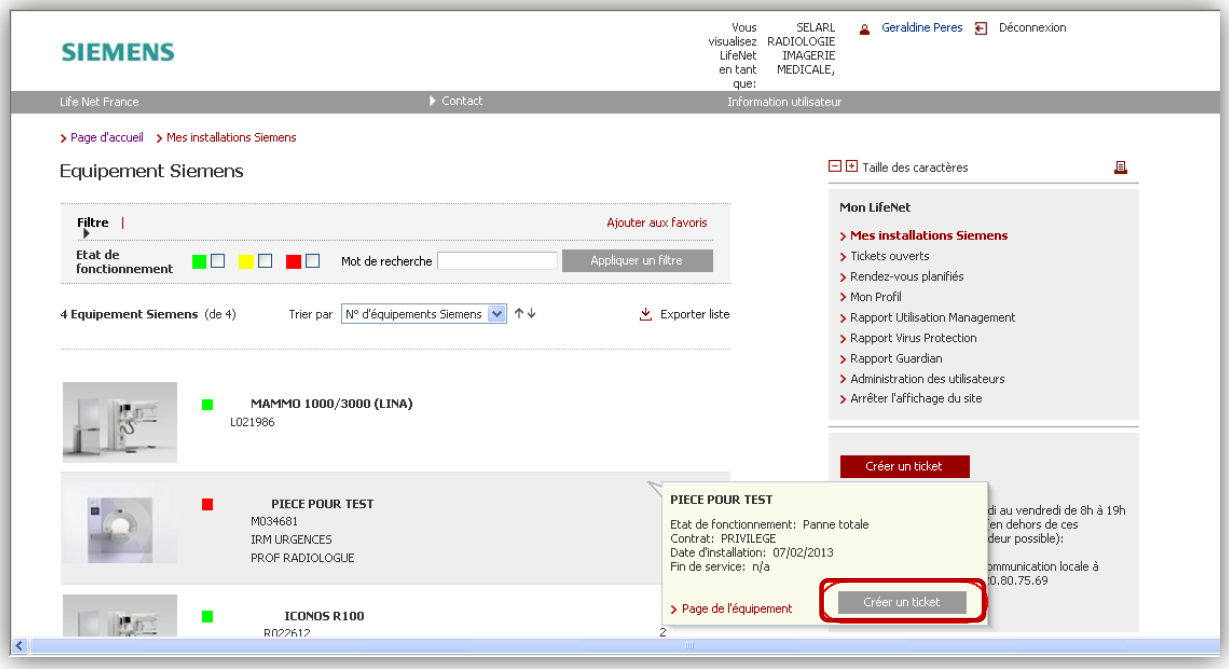

SIEMENS
Vous SELARL Geraldine Peres Déconnexion
Mettre à jour le ticket - Nr. 804100962931
Life Net France
Page d'accueil
Tickets ouvert
Tickets ouverts
Filtre
Heure de création
Mot de recherche
3 Tickets ouverts
804100962931 TEST-LI
TEST-LIFENET-créa Ticket
Details sur le ticket
18.02.2013 16:01:29 LifeN
TEST-LIFENET-créa Ticket
Visualiser le détail du tick
PIECE POUR TEST M034681 IRM URGENCES Contrat: PRIVILEGE
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Panne Totale
Statut du ticket: Clarification
Type de ticket: Support technique
Module: -
TEST-LIFENET-créa Ticket
Rajouter un texte supplémentaire
Test-LifeNet
L'équipement est opérationnel : problème résolu par le manip.
Merci de changer l'état de foncitonnement de Panne totale à panne partielle.
Besoin de l'analyse de Siemens
Géraldine Peres.
PS : en pièce jointe les fichiers logs
Fichier_log-130218.docx (12241 bytes) Supprimer
Insérer un fichier
* Champs obligatoires
Contact
Plus de contacts
Civilité:
Mme
Fonction:
Fonction
Prénom:
Geraldine
Nom:
Peres
E-mail:
geraldine.peres@siemens.com
Telephone:
0149223100
Feed-back demandé par
E-mail Telephone
130218
Propre numéro du processus
130218
Annuler
Envoyer


SIEMENS
Mettre à jour le ticket - Nr. 804100962931
Vous SELARL Geraldine Peres Déconnexion
Life Net France
PIECE POUR TEST M034681 IRM URGENCES Contrat: PRIVILEGE
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Panne Totale
Statut du ticket: Clarification
Type de ticket: Support technique
Module: -
TEST-LIFENET-créa Ticket
Rajouter un texte supplémentaire
Test-LifeNet
L'équipement est opérationnel : problème ré
Merci de changer l'état de foncitonnement de
panne partielle.
Besoin de l'analyse de Siemens
Géraldine Peres.
PS : en pièce jointe les fichiers logs
La demande pour l'actualisation du ticket a été envoyée avec succès.
OK
Page d'accueil
Tickets ouv
Tickets ouverts
Filtre
Heure de création
Mot de recherche
3 Tickets ouverts
804100962931 TEST-LII
TEST-LIFENET-créa Ticket
Details sur le ticket
18.02.2013 16:01:29 LifeN
TEST-LIFENET-créa Ticket
Fichier_log-130218.docx (12241 bytes) Supprimer
hier
Contact
Plus de contacts
Civilité:
Mme
Fonction:
Fonction
Prénom:
Geraldine
Nom:
Peres
E-mail:
geraldine.peres@siemens.com
Telephone:
0149223100
Feed-back demandé par
E-mail Telephone
130218
Propre numéro du processus
130218
* Champs obligatoires
Visualiser le détail du tick
Annuler
Envoyer


804100958946 TEST 1 PIECE POUR TEST 07-02-13, 18:45:07
804100959508 Test life net en dehors d... PIECE POUR TEST 09-02-13, 20:47:41
804100962931 TEST-LIFENET-créa Ticket PIECE POUR TEST 18-02-13, 16:01:29
TEST-LIFENET-créa Ticket
Details sur le ticket
18.02.2013 16:01:29 LifeNet RFC User
TEST-LIFENET-créa Ticket18.02.2013 16:20:48 LifeNet RFC User
Test-LifeNet
L'équipement est opérationnel : problème résolu par le mani
p. Merci de changer l'état de foncitonnement de Panne totale à panne par
tielle.
Besoin de l'analyse de Siemens
Géraldine Peres.
PS : en pièce
jointe les fichiers logs18.02.2013 16:22:16 LifeNet RFC User
Test-LifeNet
L'équipement est opérationnel : problème résolu par le mani
p. Merci de changer l'état de foncitonnement de Panne totale à panne par
tielle.
Besoin de l'analyse de Siemens
PS : en pièce
jointe les fichiers logs18.02.2013 16:29:19 LifeNet RFC User
Test-LifeNet
Merci de basculer le ticket de Panne totale à panne partiel
le
Ci-joint le fichier logs18.02.2013 16:30:35 LifeNet RFC User
test18.02.2013 16:40:35 LifeNet RFC User
test
FICHIER_LOG-130218.DOCX
FICHIER_LOG-130218.DOCX
FICHIER_LOG-130218.DOCX
FICHIER_LOG-130218.DOCX
, IRM URGENCES
Type de ticket: Support technique
Avancement: Clarification
18/02/2013, 16:01 - 18/02/2013, 18:01
Danger patients: Non
Etat de fonctionnement: Panne Totale
Crée par:
Le: 18-02-13, 16:01:29
Propre numéro d'incident: 130218
Contact pour le ticket: Geraldine Peres
Administration des utilisateurs
Arrêter l'affichage du site
Créer un ticket
Customer Care Center
Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h au (en dehors de ces horaires, message sur répondeur possible):
Numéro indigo - coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe au 0 820.80.75.69
En savoir plus
Favoris ...
Ouvrir
Supprimer
Dernière visualisation
PIECE POUR TEST
syngo Imaging
e.soft PET/CT Bundled WS
Options et Upgrades
Cliquer ici
@ Siemens AG 2010-2013, Tous droits réservés
Mentions légales ou Informations corporate
Conditions d'utilisation
Healthcare France

4.2 Créer un ticket à partir de la page « Mes installations Siemens »

Il suffit de cliquer sur « Mes installations Siemens » passer la souris sur l'équipement et de cliquer sur « Créer un ticket »



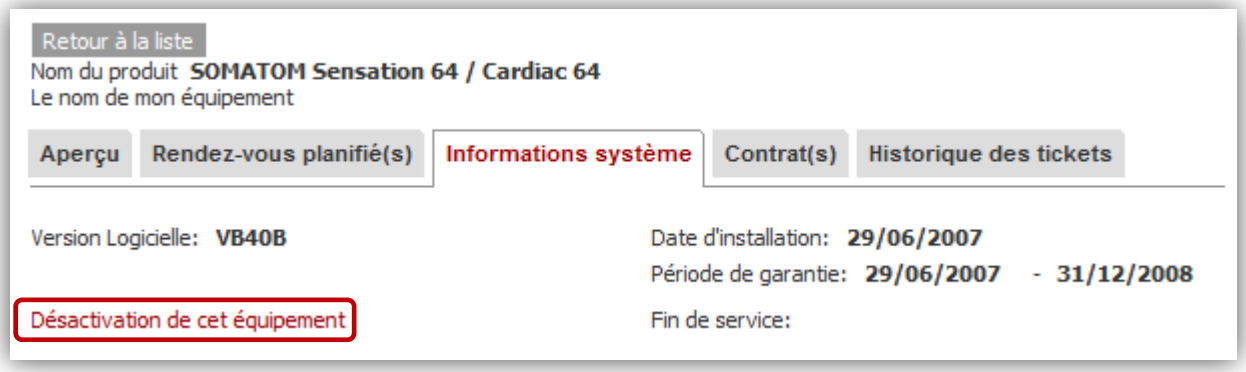
Voir 4- Créer un ticket de demande d'intervention pour le détail de la procédure.

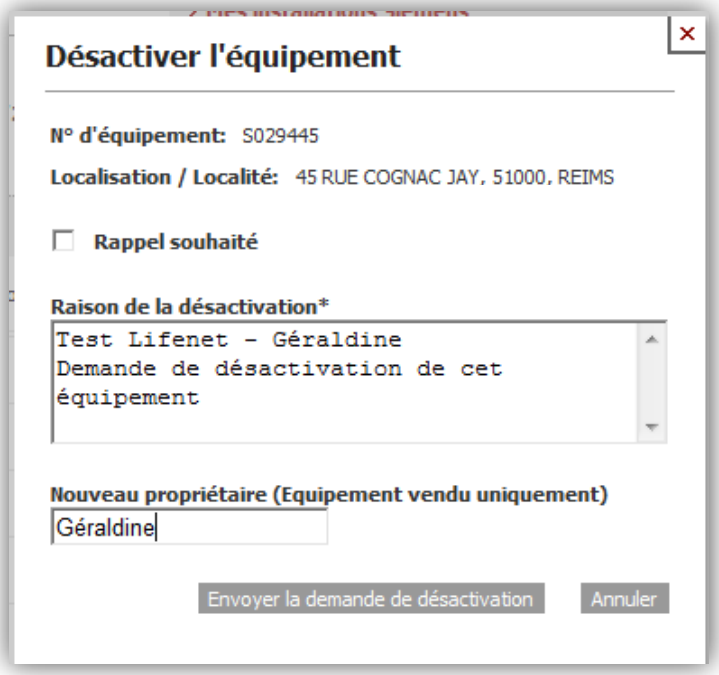
5 Demander la désactivation d'un équipement

Vous souhaitez nous informer de la désactivation d'un équipement, rien de plus simple, il suffit d'aller à la page cf. 2.1.1.4 Informations système : et cliquer sur « Désactivation de cet équipement ».

Une fenêtre s'ouvre et vous devez notifier le motif de la désactivation et éventuellement en cas de revente, les coordonnées du nouveau propriétaire.

Une fois la demande envoyée, vous recevez une confirmation de l'envoi du message de désactivation d'un équipement.





Vous recevrez une confirmation du Service en charge de la base installée Siemens de la désactivation de l'équipement

6 Rechercher un équipement

Vous pouvez utiliser cette fonction dans tous les modules en saisissant l'information demandée dans le champs « Recherche » présent dans :

- Mes installations Siemens : pour obtenir la liste des systèmes en fonction de la recherche
- Tickets ouverts : pour obtenir la liste des tickets ouverts en fonction de la recherche
- Rendez-vous planifiés : pour obtenir la liste des RDV en fonction de la recherche

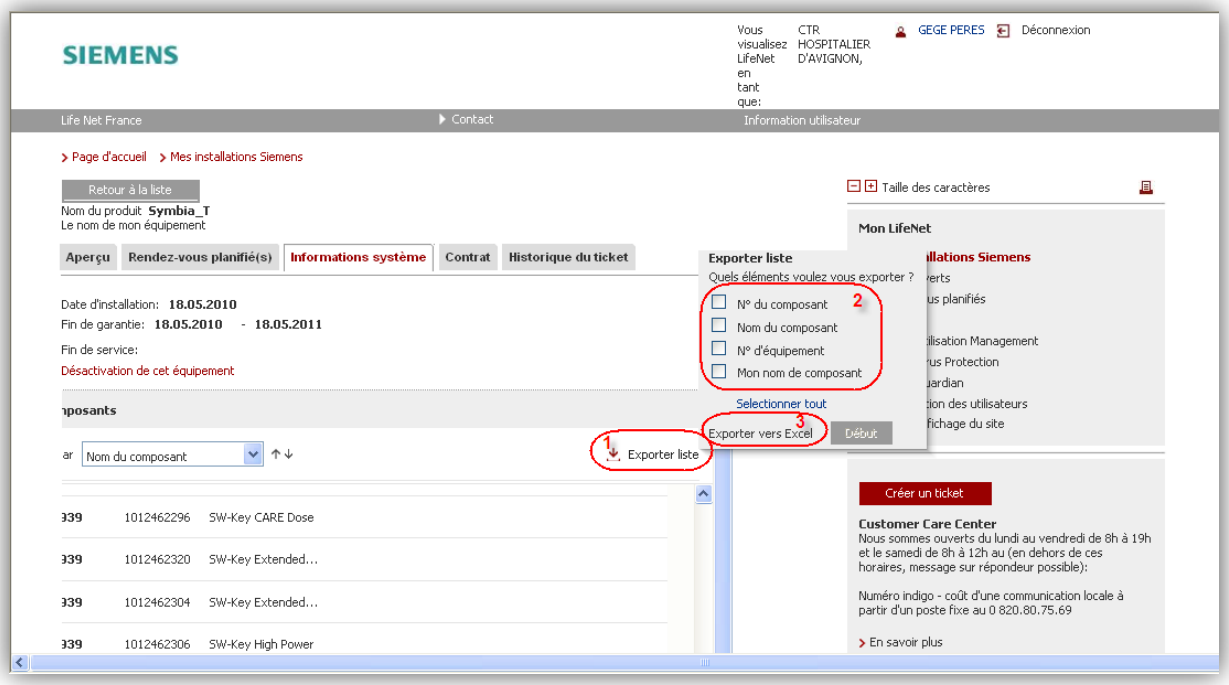
7 Extraction de données

7.1 Extraire les données de mon équipement

Vous souhaitez extraire la liste des éléments constitutifs de votre équipement ?

Il vous suffit dans la vue « Informations système » :

- De cliquer sur « Exporter liste ».
- De sélectionner les informations demandées.
- De cliquer sur « Exporter vers Excel » pour récupérer les informations.



Une feuille Excel s'ouvre avec toutes les informations demandées.

	A	B	C	D
1	N° du composant	Nom du composant	N° d'équipement	Mon nom de composant
2	1003343053	Collimator	S029445	
3	1025052878	Control box	S029445	
4	1006201838	Cooling system	S029445	
5	1016960881	Copy protection dongle(USBdongle)	S029445	
6	1006147704	DMS	S029445	
7	1006140443	Elektronic box, Straton F	S029445	
8	1007098260	Fusion automatic (Key)	S029445	
9	1006188190	Gantry	S029445	
10	1005429142	HV transformer	S029445	
11	1006185476	ICS Tower 8A	S029445	
12	1006185510	IES Tower 8	S029445	
13	1006189145	IRS Cabinet 3	S029445	
14	1006081640	Joystick	S029445	
15	1007098258	License Image Fusion Basic	S029445	
16	1007098259	License Image Fusion LM	S029445	
17	1006198199	License syngo Fly Through	S029445	
18	1007098253	License syngo Fly Through	S029445	
19	1006198539	Monitor Ceiling System MCS 1	S029445	
20	1006198112	PDC cabinet	S029445	
21	1006162004	Patient table cardiac	S029445	
22	1006198124	SW-Key 3D SSD	S029445	
23	1006198204	SW-Key 3D SSD	S029445	
24	1006198125	SW-Key CAP 3D Volume	S029445	

7.2 Extraire les données des rendez-vous planifiés

Vous souhaitez extraire la liste des rendez-vous planifiés de votre équipement ?

Il vous suffit de suivre la procédure décrite 2.1.1.3-Contrat(s) : et de cliquer sur « Liste d'exportation ».

Une feuille Excel s'ouvre avec l'ensemble des caractéristiques du contrat de maintenance de l'équipement sélectionné.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Identifiant utilisateur	Durée planifiée	Date de fin planifiée	Texte court	Ville	Nom du produit	Nom de mon équip
2	3784	08.07.2014, 09:00:00	08.07.2014, 17:30:00	Maintenance préventive		SOMATOM	
3	3784	08.07.2014, 13:00:00	08.07.2014, 14:00:00	Maintenance préventive		SOMATOM	
4	3784	19.11.2014, 09:00:00	19.11.2014, 13:00:00	Maintenance préventive		SOMATOM	
5	3784	19.11.2014, 13:00:00	19.11.2014, 14:00:00	Maintenance préventive		SOMATOM	

7.3 Extraire la liste d'historique des tickets

Vous souhaitez extraire la liste d'historique des tickets ?

Il vous suivre la procédure décrite cf 2.1.1.6- Informations système :

1- De cliquer sur « Exporter liste ».
2- De sélectionner les informations demandées.
3- De cliquer sur « Exporter vers Excel » pour récupérer les informations.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Numéro du ticket	ID de l'équipement	Texte court	Créateur du ticket	Date de création	Statut	Type de ti
2	804101125081	S029445	pb de reconstructions d'images	via le CAN MME MI	23.04.2014, 14:54:47	Ouvert	Support te
3	804101121789	S029445	mess err : pas de communication entre	via le CAN MME JC	14.04.2014, 08:18:58	Clôturé	Support te
4	804101121601	S029445	Pb de redémarrage	via le CAN MME RE	11.04.2014, 14:29:50	Clôturé	Support te
5	804101119124	S029445	cde de pièce	via le CAN CSE SC	07.04.2014, 10:31:26	Clôturé	Support te
6	804101116743	S029445	pb cable controle cardiaque	via le CAN MME RE	01.04.2014, 09:16:25	Clôturé	Support te
7	804101111518	S029445	Pb de transfert d'images +	via le CAN MME EL	18.03.2014, 16:37:00	Clôturé	Support te
8	804101109148	S029445	souhaite enregistrer le poids et la	via le CAN DDE MA	12.03.2014, 15:19:44	Clôturé	Support te
9	804101102661	S029445	cible sur écran lors d'examen de pied	via le CAN MME EL	25.02.2014, 12:23:39	Clôturé	Support te
10	804101101538	S029445	PROA CT_EXC_2 - - Gantry temperature has	via le CAN	21.02.2014, 13:27:30	Clôturé	Support te
11	804101101497	S029445	le statif s'est eteind a la fin d'un	via le CAN MME EL	21.02.2014, 12:35:57	Clôturé	Support te
12	804101088111	S029445	qur certains examens les images brutes	via le CAN MME RE	22.01.2014, 11:56:51	Clôturé	Support te
13	804101086636	S029445	les images sont saccadées	via le CAN MME EL	20.01.2014, 09:15:52	Clôturé	Support te
14	804101067150	S029445	commande des pièces pr MM	via le CAN CSE SC	25.11.2013, 15:57:12	Clôturé	Support te
15	804101063772	S029445	PROA CT_TBG_138: Object in the Scanfield	via le CAN	16.11.2013, 09:03:57	Clôturé	Support te
16	804101063747	S029445	Ecran de la CT Workplace hors service	via le CAN CSE SC	15.11.2013, 17:53:47	Clôturé	Support te
17	804101062491	S029445	arret de la spirale en cours	via le CAN MME EL	13.11.2013, 14:12:03	Clôturé	Support te
18	804101058985	S029445	hier 15h51 coupiure spirale	via le CAN MME PI	05.11.2013, 08:27:44	Clôturé	Support te

7.4 Extraire la liste de mes installations Siemens

Vous souhaitez extraire la liste de vos installations Siemens ?

Cliquez sur « Mes installations Siemens »

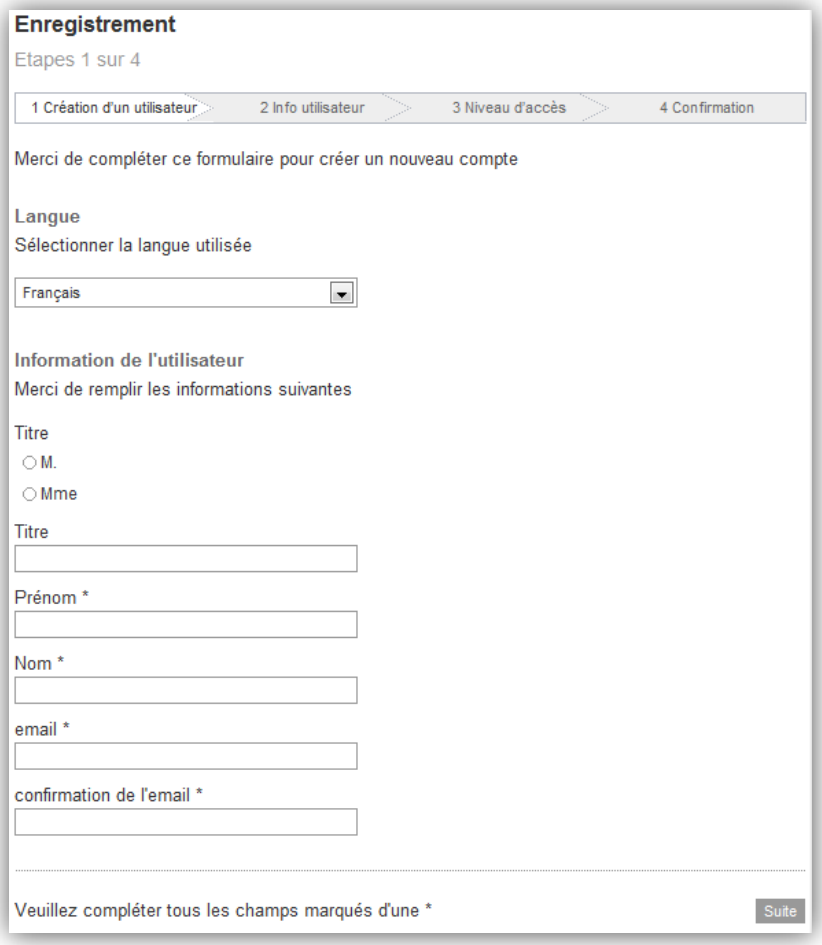
1- Cliquer sur « Exporter liste ».
2- Sélectionner les informations demandées.
3- Cliquer sur « Exporter vers Excel » pour récupérer les informations.

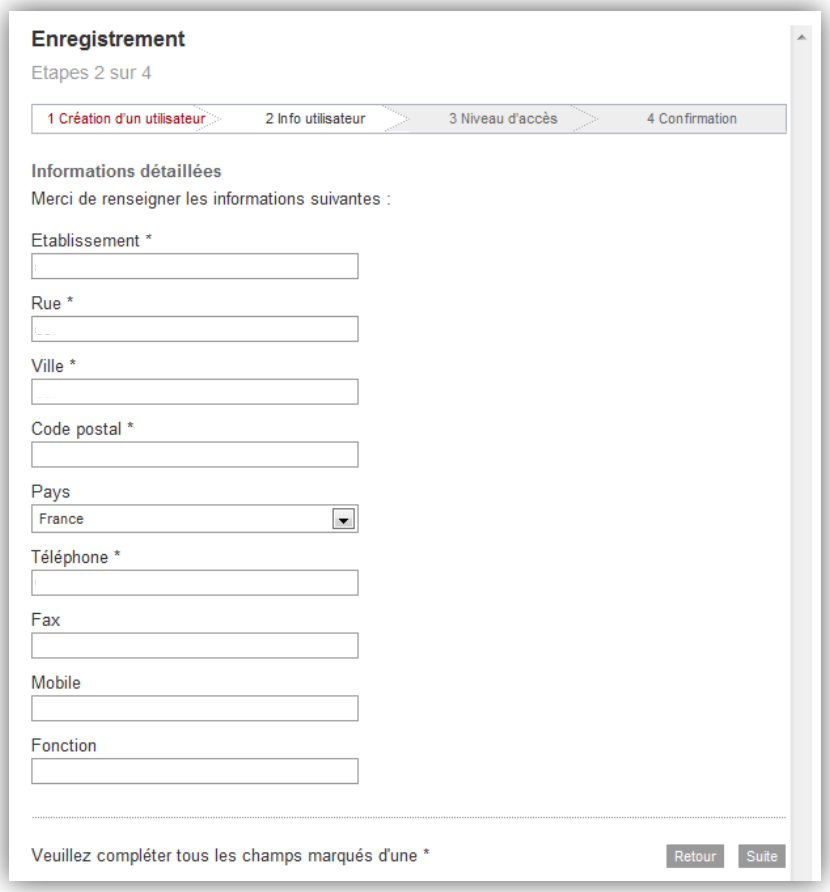
	A	B	C	D	E	F
1	Nom du produit	N° d'équipements	Localité	Date d'installation	Fin de garantie	Fin de servi
2	syngo MM Workplace	I030233		29.06.2007, 00:00:00	31.12.2008, 00:00:00	
3	SIREMOBIL COMPACT L	L023348		22.08.2001, 00:00:00	22.08.2002, 00:00:00	
4	MOBILETT Plus	L026614		03.07.2003, 00:00:00	03.07.2004, 00:00:00	31.12.2014
5	ARCADIS Orbic	L030427		15.10.2007, 00:00:00	15.10.2008, 00:00:00	
6	ARCADIS Varic Gen2	L030890		14.11.2008, 00:00:00	14.11.2009, 00:00:00	
7	ARCADIS Avantic Gen2	L034493		01.11.2012, 00:00:00	01.11.2013, 00:00:00	
8	ORTHOPHOS PLUS(STAT.DE BASE) *	R019800		17.06.1997, 00:00:00	18.06.1998, 00:00:00	
9	AXIOM Aristos FX Plus	R028617		04.10.2007, 00:00:00	01.08.2009, 00:00:00	
10	syngo MM Workplace	R029193		04.10.2007, 00:00:00	01.08.2009, 00:00:00	
11	AXIOM Luminos dRF	R033175		01.07.2011, 00:00:00	01.07.2013, 00:00:00	
12	SOMATOM Sensation 64 / Cardiac 64	S029445		29.06.2007, 00:00:00	31.12.2008, 00:00:00	
13	ACUSON SEQUOIA SEQ512 GI	U024522		29.12.1997, 00:00:00	29.12.1998, 00:00:00	31.12.2020
14	ACUSON SEQUOIA SEQ512 GI	U024634		13.06.2000, 00:00:00	13.06.2001, 00:00:00	31.12.2020
15	ACUSON SEQUOIA SEQ512 GI	U024683		19.07.2001, 00:00:00	19.07.2002, 00:00:00	31.12.2020
16	ACUSON Antares	U029749		18.12.2007, 00:00:00	18.12.2008, 00:00:00	31.12.2016
17	AXIOM Artis dBA	V028289		13.02.2006, 00:00:00	13.02.2007, 00:00:00	

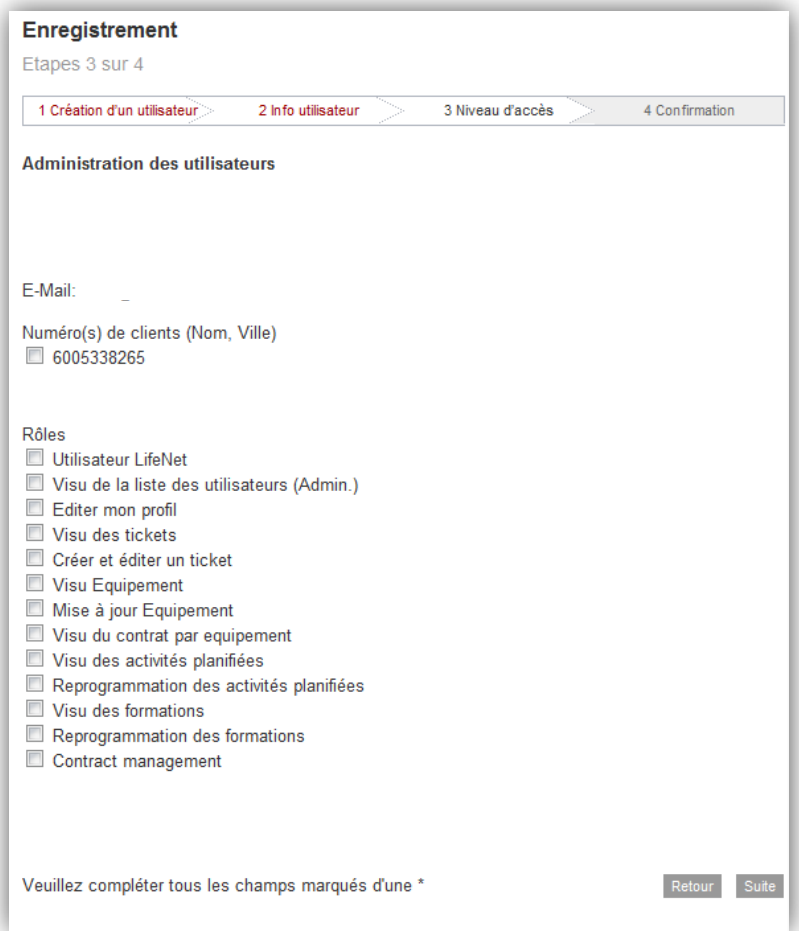
8 Création d'un compte utilisateur

Cliquer sur le champ « Administration des utilisateurs » puis sur « Créer un nouvel utilisateur ». Saisissez les informations demandées.

Une fois la création du compte finalisée, un message est envoyé à l'utilisateur concerné, l'invitant à définir son mot de passe cf 1.1 - Réception du mot de passe




Enregistrement
Etapes 2 sur 4
1 Création d'un utilisateur
2 Info utilisateur
3 Niveau d'accès
4 Confirmation
Informations détaillées
Merci de renseigner les informations suivantes :
Etablissement *
Rue *
Ville *
Code postal *
Pays
France
Téléphone *
Fax
Mobile
Fonction
Veuillez compléter tous les champs marqués d'une *
Retour
Suite


Enregistrement
Etapes 3 sur 4
1 Création d'un utilisateur
2 Info utilisateur
3 Niveau d'accès
4 Confirmation
Administration des utilisateurs
E-Mail:
Numéro(s) de clients (Nom, Ville)
6005338265
Rôles
Utilisateur LifeNet
Visu de la liste des utilisateurs (Admin.)
Editer mon profil
Visu des tickets
Créer et éditer un ticket
Visu Equipement
Mise à jour Equipement
Visu du contrat par equipement
Visu des activités planifiées
Reprogrammation des activités planifiées
Visu des formations
Reprogrammation des formations
Contract management
Veuillez compléter tous les champs marqués d'une *
Retour
Suite

Les rôles permettent d'attribuer plus ou moins d'autorisations aux utilisateurs de LifeNet.

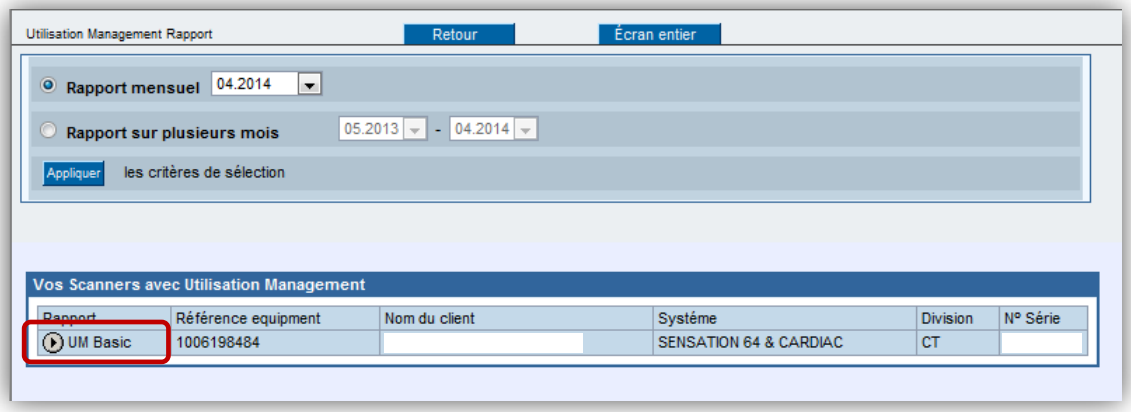
- Utilisateur LifeNet : détermine le statut « utilisateur » de la personne.
- Visu de la liste des utilisateurs : permet de voir l'ensemble des utilisateurs LifeNet pour un site donné.
- Editer mon profil : pour pouvoir créer son profil cf 2.2-Mon profil.
- Visu des tickets : pour visualiser l'ensemble des tickets (ouverts ou l'historique) cf 2.1.1.6-Historique des tickets.
- Créer et éditer un ticket : pour effectuer une demande d'intervention ou mettre à jour un ticket cf 4-Créer un ticket de demande d'intervention.
- Visu Equipements : pour voir l'ensemble de la base installée cf 2.1-Mes installations Siemens.
- Mise à jour des Equipement : permet de modifier « le nom de mon équipement » et le « service » cf 2.1.1.1- Page de l'équipement.
- Visu du contrat par équipement : pour visualiser les caractéristiques et les types de contrats.
- Visu des activités planifiées : pour visualiser les différentes activités planifiées (maintenance préventive et formation planifiée)
- Reprogrammation des activités planifiées : pour reprogrammer les activités planifiées cf 2.1.1.3- Rendez-vous planifiés.
- Visu des formations : pour visualiser les différentes formations planifiées.
- Reprogrammation des formations : permet de reprogrammer les formations. cf 2.1.1.3- Rendez-vous planifiés.
- Contract management : pour voir en détail les différents éléments des contrats.

9 Informations complémentaires

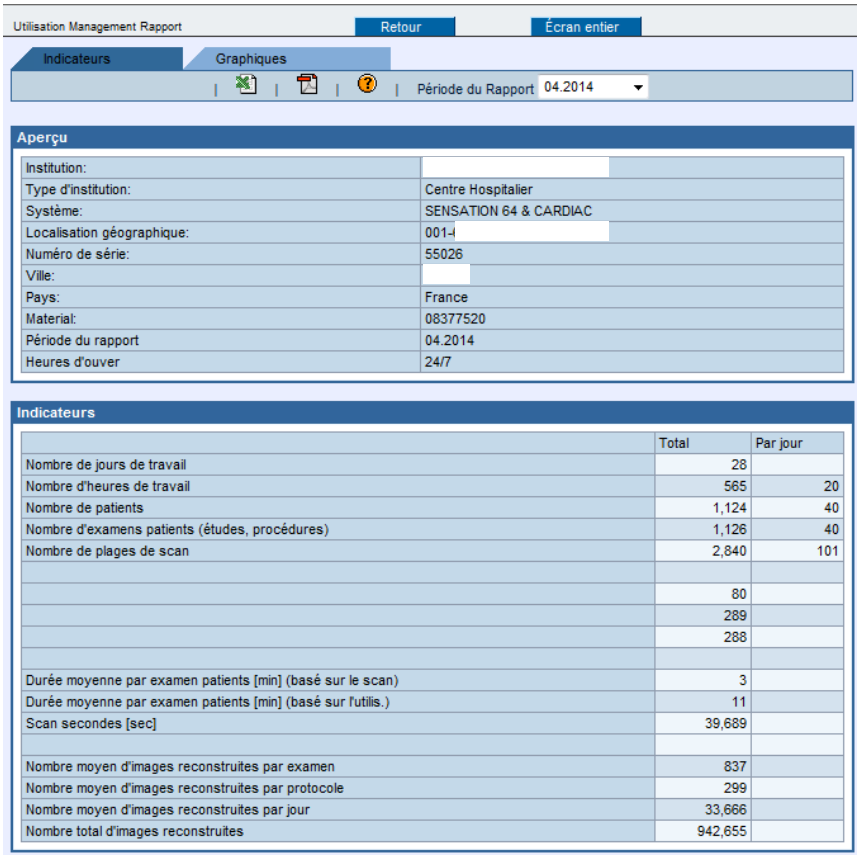
9.1 Accès aux rapports Utilisation Management et Virus Protection

Si vous disposez du Service Utilisation Management ou Virus Protection pour un ou plusieurs équipements Siemens. Il vous suffit de cliquer sur Rapport Utilisation Management ou Rapport Virus Protection.

Une nouvelle page internet s'ouvre avec les champs de paramétrage nécessaire à l'extraction de votre rapport



Remplissez les champs en fonction du mois de sélection (voir les critères du comparatif) et cliquer sur UM Basic pour accéder à vos données.
Même principe pour accéder à vos rapports Virus Protection.


Utilisation Management Rapport
Retour
Écran entier
Indicateurs
Graphiques
Période du Rapport 04.2014
Aperçu
Institution:
Type d'institution: Centre Hospitalier
Système: SENSATION 64 & CARDIAC
Localisation géographique: 001-
Numéro de série: 55026
Ville:
Pays: France
Material: 08377520
Période du rapport 04.2014
Heures d'ouver 24/7
Indicateurs
Total
Par jour
Nombre de jours de travail 28
Nombre d'heures de travail 565 20
Nombre de patients 1,124 40
Nombre d'examens patients (études, procédures) 1,126 40
Nombre de plages de scan 2,840 101
80
289
288
Durée moyenne par examen patients [min] (basé sur le scan) 3
Durée moyenne par examen patients [min] (basé sur l'utilis.) 11
Scan secondes [sec] 39,689
Nombre moyen d'images reconstruites par examen 837
Nombre moyen d'images reconstruites par protocole 299
Nombre moyen d'images reconstruites par jour 33,666
Nombre total d'images reconstruites 942,655

10 FAQ

Quels sont pré-requis techniques à respecter pour accéder à LifeNet ?
Afin d'accéder à LifeNet, outre un ordinateur et une connexion, il n'y a pas de pré-requis particulier afin d'accéder à LifeNet. Cette plateforme a été réalisée afin d'être intuitive et facile d'accès pour tout le monde au sein des établissements, quelque soit leur niveau en informatique.

Comment les informations sont-elles mises à jour ?
La plateforme interactive LifeNet est une interface entre la base de données de travail SAP de Siemens, et vous. Les données qui apparaissent sur LifeNet sont donc directement mise à jour sur notre base SAP et vice-versa.

Je viens de rentrer des informations via LifeNet, mais elles n'apparaissent pas, est-ce normal ?
La réactivité de la plateforme LifeNet est de 5 minutes. Les informations que vous nous avez communiquées ont été transmises, mais elles ne seront visibles que dans 5 minutes sur le site LifeNet. Ceci est valable tout au long du processus (exemple : le technicien viens d'arriver dans votre établissement mais apparait comme étant encore « En route »

Quelle est la réactivité des services Siemens ?
Bien que la réactivité d'apparition des informations que vous entrez dans LifeNet soit de 5 minutes, Siemens reçoit tout de suite les informations que vous transmettez via LifeNet. Ces informations sont d'abord clarifiés par un technicien, qui vous contactera si le problème rencontré peut être résolu à distance, ou qui enverra un technicien dans les limites de temps qui sont imputées au contrat de l'équipement en panne.

Puis-je utiliser LifeNet comme outil de sauvegarde ?
Siemens a mis en place des possibilités d'extractions de données afin que vous puissiez les inclure celles-ci dans votre GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur). LifeNet n'est en aucun cas un système de sauvegarde des maintenances réalisées sur vos équipements, mais permet d'avoir un aperçu en temps réels des informations sur vos équipements en temps réel ainsi que les prochaines interventions des techniciens Siemens.

J'ai perdu mon mot de passe, comment en obtenir un autre ?
Une procédure de réinitialisation de mot de passe est disponible via la page de connexion de LifeNet. Sous l'espace de connexion par email, vous trouverez « Mot de passe oublié » cliquez dessus, puis vous avez à rentrer votre adresse e-mail. Il vous sera alors envoyé, sur cette même adresse, un mail contenant un lien vers une page internet qui vous permettra de créer un nouveau mot de passe.

Est-il possible de créer plusieurs comptes utilisateurs et leur attribuer les mêmes droits en une seule fois ?
Chaque utilisateur LifeNet doit être créé séparément afin de garantir la véracité des données et donc permettre l'activation du compte. Il n'est donc pas possible de créer plusieurs comptes utilisateurs en une seule fois.

Siemens réalise t-il la création des comptes utilisateurs autre que celui de l'administrateur ?
Siemens ne créé que les profils Administrateur. La création d'autres comptes utilisateurs est à la charge de cet administrateur.

Suis-je limité dans la création de compte Utilisateur ?
Il n'y a pas de limite imposée dans la création de comptes utilisateurs. Toutefois, Siemens recommande de limiter à 5 le nombre d'accès afin que seules les personnes en contact avec les équipements Siemens puissent interagir avec celles-ci via LifeNet.

Mon interface est en anglais comment puis-je la changer ?
Si votre interface LifeNet est en anglais, c'est votre administrateur ou vous-même qui l'avez configuré ainsi. Il est néanmoins possible de le modifier, lorsque vous cliquez sur votre nom, en haut à droite de la page, à côté de « Déconnexion », une fenêtre pop-up s'ouvre avec le résumé de vos informations, et, en cliquant sur « Edit », vous pourrez changer la langue d'Anglais à Français.

Les informations de ce document contiennent des descriptions générales qui peuvent ne pas être forcément applicables pour chaque cas spécifique.

Siemens se réserve le droit de modifier sans préavis préalable la conception et les spécifications décrites dans ce document.

Veuillez contacter votre représentant Siemens local pour obtenir les informations les plus récentes.

Siemens Healthcare
9 Boulevard Finot
93527 Saint Denis Cedex

Département Services Clients
Marketing Services

RCS Bobigny B562016774

Contact N° Indigo **0820 80 75 69**
© Mai 2014, Siemens SAS

H_DSC_MOE_9733_1_185